

**"Les prestations complémentaires : réalités et défis"**

**Plénière du lundi 27 février 2017**

**15h30 – 17h00 au CAD**

**Associations membres de la PLATEFORME, ayant été consultées** : ABA-CIR, Association genevoise des malentendants, Association des foyers de jour, AVIVO, Caritas Genève, Fondation Appuis aux Aînés, Pro Senectute Genève.

Les constats généraux des services sociaux du tissu associatif concernant les prestations complémentaires et les échanges avec le SPC :

- la **difficulté à atteindre** les bons interlocuteurs
- la **complexité** des démarches
- la **complication** et la **quantité** de documents requis
- la **longueur** des délais de traitement
- la **perception négative** des personnes âgées face à la teneur du courrier de dénonciation spontanée reçu en octobre 2016.

**1. DIFFICULTÉ À ATTEINDRE LES BONS INTERLOCUTEURS**

<i>Principales difficultés rencontrées</i>	<i>Propositions, réflexions</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Les personnes concernées doivent toujours passer par un <b>intermédiaire</b> pour déposer une demande au SPC.</li> <li>➤ Le travail engendré dans les institutions est un <b>simple report de charge non pris en compte</b> dans les subventions étatiques.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Créer une <b>permanence sociale au SPC</b></li> <li>➤ Lancer un <b>appel à des bénévoles</b> (étudiants HETS, travailleurs sociaux retraités, etc.) qui pourraient renseigner les personnes dans ce type de démarches et qui pourraient bénéficier d'une formation spécifique de la part du SPC.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Alors qu'il existe un bon contact avec la direction et les responsables du SPC, les travailleurs sociaux ont souvent <b>du mal à joindre leurs homologues</b> dans le service pour obtenir des informations (ex : sur les dossiers en cours).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Avoir un <b>canal direct</b> au SPC pour les professionnels du terrain.</li> <li>➤ Etablir une <b>communication par email</b> entre les institutions concernées et le SPC, permettant de faciliter les démarches.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Souvent, les <b>CAS manquent de disponibilité</b> pour aider les personnes dans leurs démarches, alors que les courriers SPC renvoient vers les CAS en cas de difficulté.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Rendre les <b>procédures plus transparentes</b> à l'intention des professionnels et usagers</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Les CAS renvoient les personnes en difficulté vers le milieu associatif (Pro Senectute, AVIVO) ou vers les points info-service dans le cas de la Ville de Genève. A leur tour, ces <b>acteurs sont débordés</b> et les <b>bénéficiaires sont baladés</b> d'un service à un autre.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Créer une <b>permanence sociale au SPC</b></li> </ul>

## 2. COMPLEXITÉ DES DÉMARCHES

<i>Principales difficultés rencontrées</i>	<i>Propositions, réflexions</i>
➤ <b>Complexité</b> des démarches et des documents à l'intention d'une population déjà fragilisée, parfois non francophone	➤ <b>Simplifier</b> les démarches ➤ <b>Traduire</b> les demandes dans les principales langues étrangères
➤ Risque de <b>non recours aux prestations</b> : plus la démarche est compliquée, plus des personnes qui en ont le plus besoin y renoncent	➤ Rendre les <b>démarches plus accessibles</b> , afin de réduire les risques de précarisation et d'isolement des personnes concernées
➤ <b>Manque de transparence</b> dans les procédures, notamment concernant les décisions rendues ou les calculs effectués	➤ Rendre les <b>procédures plus transparentes et compréhensibles</b> pour les professionnels et usagers

## 3. COMPLICATION ET QUANTITÉ DE DOCUMENTS REQUIS

<i>Principales difficultés rencontrées</i>	<i>Propositions, réflexions</i>
➤ Pour les demandes de révision, certains documents provenant de l'étranger sont extrêmement <b>difficiles à obtenir</b> , voire impossibles (ex : pays de l'Est, dont le système administratif est différent ou obsolète).	➤ Permettre de poursuivre une révision même en l'absence de certains documents impossibles à obtenir, absence dûment justifiée par un <b>courrier explicatif</b> ➤ <b>Rallonger les délais</b> pour procurer des documents provenant de l'étranger (ex : rente)
➤ <b>Trop grande quantité</b> de documents requis, ce qui alourdit la procédure	➤ <b>Réduire la quantité</b> de documents requis
➤ <b>Perte de documents</b> au sein du SPC, ce qui rallonge la procédure et génère des rappels inutiles, voire anxiogènes pour les bénéficiaires	➤ S'assurer à l'interne d'une <b>meilleure gestion des dossiers</b>
➤ Dans certains cas, <b>manque de cohérence</b> dans les demandes de renseignements (ex : demande systématique, par voie de rappel, sur le nombre de personnes vivant dans le logement, alors que ce nombre figure sur le document de base)	➤ S'assurer d'une <b>meilleure cohérence interne</b> , ce qui simplifierait autant le travail du SPC que celui des intermédiaires, tout en optimisant les délais de traitement et en réduisant le facteur de stress auprès des bénéficiaires

## 4. LONGUEUR DES DÉLAIS DE TRAITEMENT

<i>Principales difficultés rencontrées</i>	<i>Propositions, réflexions</i>
➤ <b>Délais de traitement de plusieurs mois</b> , voire une année, qui posent des problèmes de gestion pour les professionnels (ex : dans les foyers de jour) ➤ <b>Risque de précarisation ou fragilisation</b> pour les personnes concernées, pendant la période d'attente	➤ <b>Réduire les délais</b> de traitement

➤ <b>Déséquilibre</b> entre les <b>délais</b> de traitement du SPC (trop longs) et les délais demandés aux bénéficiaires pour produire les documents (trop courts)	➤ <b>Equilibrer</b> ces délais pour offrir une meilleure qualité de service aux personnes concernées.
➤ Le système actuel (délais d'attente, absence d'effet suspensif des oppositions, etc.) amène le bénéficiaire à <b>multiplier les oppositions</b> .	➤ Revoir ce système pour <b>éviter des démarches contre-productives</b> .

## 5. COURRIER DE DÉNONCIATION SPONTANÉE

<i>Principales difficultés rencontrées</i>	<i>Propositions, réflexions</i>
➤ <b>Teneur désagréable, voire menaçante</b> du courrier, ayant généré beaucoup de stress auprès des personnes âgées, concernées <i>ou non</i> par la démarche.	➤ <b>Revoir la teneur des courriers en fonction du public cible</b> , en s'assurant d'une plus grande empathie dans l'abord des personnes âgées concernées, souvent fragilisées ou ne maîtrisant pas le jargon officiel, voire le français.

Finalement, il est important de rappeler qu'en tant que réseau, la PLATEFORME regroupe des **associations membres** œuvrant avec les aînés du canton.

Cependant, la PLATEFORME est également en dialogue constant et en lien avec des **observateurs**, parmi lesquels on compte des grandes communes suburbaines, à travers leurs services sociaux et des délégués aux aînés (ex : Vernier, Carouge, Meyrin, Lancy). C'est ainsi que nous avons été mis au courant de la démarche politique que les communes suburbaines mènent actuellement auprès de Monsieur le Conseiller d'Etat Mauro Poggia, concernant également le SPC.

Par le présent document, la PLATEFORME atteste que la Plénière organisée avec le SPC est une démarche apolitique parallèle à l'action communale, émanant exclusivement des interrogations de professionnels du milieu associatif ou institutionnel qui sont amenés à gérer ou à informer leurs bénéficiaires sur les prestations complémentaires.

### Équipe de préparation de la Plénière :

Janine Berberat, Présidente

Jacqueline Cramer, Vice-présidente

Irina A. Ionita, Secrétaire générale