

Date de dépôt : 1^{er} décembre 2010

Réponse du Conseil d'Etat

à l'interpellation urgente écrite de M. Marc Falquet : Chômeurs en fin de droits : des conditions d'accueil misérables et indignes de Genève !

Mesdames et
Messieurs les députés,

En date du 19 novembre 2010, le Grand Conseil a renvoyé au Conseil d'Etat une interpellation urgente écrite qui a la teneur suivante :

Lorsque les chômeurs arrivent en fin de droits, sans revenus, ils peuvent s'inscrire auprès des services de l'Hospice général.

Bien qu'il s'agisse d'un droit dont chaque citoyen touché par les coups durs de la vie bénéficie, l'inscription auprès de l'Hospice général peut être ressentie comme un échec personnel, une démarche honteuse, déprimante, voire humiliante.

De ce fait, il est essentiel que les gens se sentent considérés et chaleureusement accueillis.

Dans l'immeuble de l'Office Cantonal de l'Emploi aux Acacias, se trouve un bureau d'accueil dudit Hospice qui est une véritable honte. Ce lieu n'est pas du tout adapté ni organisé pour recevoir des personnes fragilisées, dont le moral et l'estime d'elles-mêmes sont souvent déjà bien entamés.

Actuellement, quelles sont les conditions d'accueil ?

La pièce est trop petite, meublée de trois chaises pour parfois dix personnes obligées d'attendre debout. Vu l'exiguïté, hommes et femmes se retrouvent bien involontairement contraints d'encombrer plusieurs accès de locaux, de déranger le personnel (qui soupire d'agacement) et de devoir se déplacer sans cesse, comme des importuns qui dérangent.

L'officine « d'accueil » est un guichet ouvert pour deux personnes côte à côte. Les gens n'ont pas droit à un minimum d'intimité, rabaissés et forcés d'expliquer leurs misères devant toute l'assemblée présente.

Cerise sur le gâteau, lors de la fermeture des guichets, par exemple le matin à 11.30 h (apéritif ?) les personnes qui attendaient parfois depuis plus d'une heure avec un ticket en main, sont éconduites et obligées de revenir l'après-midi ou le lendemain.

Pourquoi l'Hospice général ne s'inspirerait-il pas du slogan des Hôpitaux universitaires de Genève « l'accueil est le premier des soins » et ne l'appliquerait-il pas ?

Ma question est la suivante :

Le Gouvernement envisage-t-il d'améliorer les conditions d'accueil des personnes arrivées en fin de droits, et, plus particulièrement, à Alexandre-Gavard ?

REPONSE DU CONSEIL D'ETAT

L'Hospice général a mis sur pied, en collaboration avec l'office cantonal de l'emploi et dans ses locaux à la rue Alexandre Gavard 28, une antenne qui a pour mission principale de faciliter l'accès aux informations et aux prestations de l'Hospice général de manière rapide et ceci pour éviter d'envoyer les personnes arrivant au terme de leur indemnisation chômage dans d'autres lieux.

Une fois que le dossier du chômeur en fin de droit est ouvert, celui-ci est rapidement transféré soit à l'entité chargée du revenu minimum cantonal d'aide sociale (RMCAS) soit dans le centre d'action sociale du quartier de résidence de la personne.

Devant l'augmentation des demandes faites dans cette antenne par des chômeurs qui arrivent en fin de droit, l'Hospice général a récemment réalisé des améliorations des infrastructures, notamment :

- location de 140 m² supplémentaires pour 6 bureaux permettant des entretiens confidentiels;
- aménagement de nouveaux guichets de réception pour un montant de 18 182 F.

Une nouvelle salle d'attente sera par ailleurs aménagée au début de l'an prochain.

Actuellement, 10 collaborateurs (8,3 ETP) de l'Hospice général travaillent dans cette structure.

Les améliorations récentes et futures visent à permettre de gérer l'augmentation importante des demandes et à offrir un accueil respectueux aux chômeurs en fin de droit.

Au bénéfice de ces explications, le Conseil d'Etat vous invite, Mesdames et Messieurs les Députés, à prendre acte de la présente réponse.

AU NOM DU CONSEIL D'ETAT

La chancelière :
Anja WYDEN GUELPA

Le président :
Mark MULLER