



Enjeux sociaux liés au COVID-19

Plan d'actions
Département de la cohésion sociale et de la solidarité

Novembre 2020

Genève,
ville sociale et solidaire

geneve.ch



Le pouvoir d'agir

Face à la deuxième vague du Covid-19 et ses très graves conséquences sociales, le rôle des collectivités publiques est essentiel. Nous devons faire preuve d'agilité, de créativité et de courage pour adapter nos prestations au contexte marqué par la crise économique, sociale et humaine.

Ce plan d'actions qui sera développé en étroite collaboration avec nos partenaires institutionnels et associatifs, a pour but d'accompagner avec une attention particulière les personnes en situation de vulnérabilité et de proposer des projets concrets.

Les décisions fortes des autorités fédérales et cantonales, les contraintes sanitaires - gestes qui protègent, distances physiques et port du masque - ne doivent pas nous empêcher de témoigner notre soutien et notre solidarité avec les personnes les plus exposés. Alors que la peur de la mort, de la maladie, de l'isolement et l'angoisse liée au délitement des liens sociaux frappent toute la population à des degrés divers, les villes ont un véritable rôle à jouer à travers le renforcement des politiques de proximité.

Des centaines de personnes n'arrivent plus à se nourrir correctement et renoncent à des repas, dorment dans les rues et des familles mal-logées sont à la merci de marchands de sommeil. Les personnes âgées souffrent, pour beaucoup, de solitude. Quant aux jeunes, cette période est sensible au regard du besoin de s'identifier aux pairs, de s'émanciper, alors que l'espace public est de fait restreint.

Les équilibres économiques et sociaux sont bouleversés et les inégalités augmentent, mettant en difficulté de larges couches de population, notamment en raison de la fermeture de nombreux commerces. Cette situation entraîne une forte hausse des demandes d'aides sociales fédérales, cantonales et communales. Les associations sont elles aussi fortement sollicitées et assurent une complémentarité déterminante.

Innover, fédérer les ressources, galvaniser les énergies: nous avons le pouvoir d'agir, de renforcer la justice sociale et l'égalité.

Christina Kitsos

Conseillère administrative

Des mesures ciblées en particulier pour:

- Répondre à l'urgence sociale;
- Protéger les enfants;
- Accompagner les jeunes;
- Garder le lien avec les aîné-e-s;
- Faciliter l'accès aux prestations;
- Soutenir les initiatives citoyennes;
- Adapter l'offre de service public à la situation actuelle.

Répondre à l'urgence sociale

La perte d'emploi ou la forte baisse de revenu a mis nombre de personnes dans une situation d'insécurité alimentaire et de logement précaire. Une récente étude de l'Université de Genève indique que 55% des bénéficiaires des Colis du Cœur font face à des difficultés alimentaires depuis le début du COVID-19 et que 59% d'entre eux vivent dans un ménage qualifié de sur-dense¹.

Ce constat sans appel exige des mesures immédiates et des options à moyen terme du Département de la cohésion sociale et de la solidarité (DCSS) qui a été, ce printemps déjà, en première ligne pour faire face à la première vague de la crise sanitaire.

Adapter le dispositif d'hébergement d'urgence

Ce sont quelques 1'200 personnes qui, chaque année, trouvent refuge dans le dispositif d'hébergement d'urgence mis en place par la Ville de Genève.

La crise sanitaire a exigé des collectivités publiques et des associations une forte réactivité pour héberger les personnes en situation de sans-abrisme, durant toute la période de semi-confinement.

Du 1^{er} avril au 26 août, la Ville a logé 1'224 personnes, pour un total de 44'014 nuitées à la caserne des Vernets et à Frank-Thomas. Depuis le 1^{er} septembre 2020, suite à la fermeture de la caserne des Vernets, deux abris de la protection civile de 50 places chacun ont été ouverts, en plus du foyer Frank-Thomas qui comprend 130 places.

Par ailleurs, le DCSS soutient l'Association Aux 6 logis pour permettre à des femmes, avec ou sans enfants, d'être accueillies dans des appartements et des studios.

Force est de constater que les besoins ont augmenté et que les mesures de distanciation réduisent de moitié les capacités d'accueil. Dans ce contexte, l'engagement pris récemment par l'assemblée générale extraordinaire de l'Association des communes genevoises (ACG) d'octroyer un million de francs à la Ville de Genève en faveur des prestations d'urgence sociale est un signe encourageant.

Par ailleurs, le DCSS a lancé une task force d'urgence sociale, pour assurer une coordination active et instaurer un dialogue régulier avec les associations impliquées dans ce domaine. Cette plateforme doit permettre d'être à l'écoute des enjeux de terrain, des besoins et de l'évolution des pratiques.

Une étude sur les publics et l'offre de prise en charge des personnes sans-abri a été lancée afin de quantifier et mieux comprendre leurs besoins et mesurer les implications sociales. Cette étude permettra de nourrir la réflexion sur l'accompagnement des personnes en grande difficulté, en vue de leur réinsertion sociale.

¹ Bonvin, J-M. (2020). *La population en grande précarité en période de COVID-19 à Genève : conditions de vie et stratégies de résilience.*

Assurer l'accès à l'alimentation

Afin que le droit à l'alimentation puisse être garanti et que chacun-e puisse avoir accès à une aide alimentaire, la Ville de Genève a coordonné des opérations de distributions depuis le début de la crise sanitaire, en collaboration avec la Caravane de Solidarité, les Colis du Cœur et la Fondation Partage. Ainsi, 53'300 colis alimentaires ont été distribués en Ville de Genève entre avril et septembre 2020.

Cet engagement se poursuit avec les infrastructures nécessaires au déploiement de l'aide alimentaire. Ainsi, la salle communale du Palladium est mise à disposition des Colis du Cœur pour les distributions aux personnes résidant sur le territoire communal. Un pôle social est également mis en place.

Prévenir la perte de logement

Selon un récent sondage de l'Association suisse des locataires (ASLOCA), les conséquences du COVID-19 sur l'emploi, soit le chômage partiel, la fermeture d'un commerce ou la perte d'un travail, rendent difficile le paiement du loyer et peuvent conduire à la perte de logement². Ce risque concerne de plus en plus de personnes.

Ainsi, le DCSS soutient l'Association pour la Sauvegarde du logement des personnes précaires (ASLPP) qui s'est constituée l'été dernier pour prévenir les expulsions. Cette association fournit des conseils aux personnes concernées et organise des médiations auprès des logeur-euse-s.³

Distributions de repas à la Salle communale de Plainpalais

Hors COVID-19, le Club social rive gauche proposait chaque jour près de 140 petits déjeuners et 240 repas de midi, aux personnes en situation de précarité, en deux ou trois services.

Depuis le début de la crise sanitaire, ces distributions ont été réorganisées et les repas se consomment à l'emporter dans les environs de la rue Hugo-de-Senger.

Ce fonctionnement n'est pas satisfaisant, ni pour les bénéficiaires, ni pour les collaborateurs-trices. Cette situation génère beaucoup de stress et engendre des nuisances pour le voisinage.

Le Conseil administratif a donc accepté de mettre à disposition la Salle communale de Plainpalais pour les prochaines distributions de repas. Ce lieu central offre des équipements adéquats - cuisines et sanitaires - et des surfaces suffisantes pour assurer des flux sécurisés et une mise à l'abri des personnes qui attendent parfois depuis 7h30 du matin, dans le froid ou sous la pluie.

Les personnes pourront donc prendre leur repas attablées et au chaud, dans les meilleurs délais.

² 43,6% des participant-e-s et participants au sondage affirment que depuis la crise du coronavirus, ils et elles ont plus de peine à payer leur loyer qu'auparavant. Comme raisons importantes à cela sont mentionnées une diminution du revenu en raison du chômage partiel, une fermeture (partielle) de leur commerce, la perte de leur travail, ou encore une baisse d'activité de leur entreprise. Source : *La crise du Coronavirus rend les locataires suisses anxieux sur la perte de leur logement*. (2020, 2 octobre). ASLOCA. <https://www.asloca.ch/blog/la-crise-du-coronavirus-rend-les-locataires-suisse-anxieux-sur-la-perte-de-leur-logement/>

³ Une permanence téléphonique est en place et les personnes peuvent appeler le 077 511 72 92.

Protéger les enfants et accompagner les familles

Une étude sur « Le vécu des enfants et des adolescents de 11 à 17 ans en Suisse romande par rapport au COVID-19 et aux mesures associées »⁴ montre que le semi-confinement a exacerbé le cumul des désavantages et la vulnérabilité des enfants en situation de pauvreté.

De plus, les enquêtes conduites durant les distributions alimentaires relèvent une insécurité alimentaire importante, parmi les enfants vivant dans des familles précaires, particulièrement en ce qui concerne les 0-4 ans⁵.

Améliorer la sécurité alimentaire des jeunes enfants

L'enquête de Médecins Sans Frontières (MSF) et des Hôpitaux Universitaires de Genève (HUG) indique que les besoins nutritionnels des 0-3 ans dont les familles sont bénéficiaires des Colis du Cœur ne sont pas toujours couverts.

Les distributions alimentaires pilotées aujourd'hui par les Colis du cœur, avec le soutien de la Ville de Genève, proposent du lait 1^{er} et 2^{ème} âge afin de pallier ce manque qui peut être lourd de conséquences pour le développement de l'enfant.

Maintenir l'accueil de la petite enfance

La recrudescence de la pandémie met en difficulté les structures d'accueil de la petite enfance, avec une augmentation du taux d'absence du personnel.

Dans le contexte actuel, des efforts importants sont déployés pour que les familles puissent s'appuyer sur un réseau d'accueil fiable et que la prise en charge des enfants soit assurée dans le respect des normes sanitaires. D'entente avec les structures d'accueil, le DCSS met en œuvre des solutions en matière organisationnelle et en termes de ressources humaines pour assurer la continuité de la prestation.

Faciliter l'accès aux prestations parascolaires

Les familles les plus précaires inscrivent proportionnellement moins leurs enfants aux activités parascolaires, y compris aux restaurants scolaires. Ces familles sont souvent connues des directions d'écoles, notamment des éducateurs et des éducatrices du Département de l'instruction publique, de la formation et de la jeunesse (DIP).

Afin de diminuer le risque d'insécurité alimentaire chez les enfants et aider les familles en difficulté, le DCSS entend développer des liens étroits avec le réseau scolaire pour faciliter l'accès à ces prestations et assurer le suivi avec les professionnel-le-s de l'action sociale. L'information sur l'offre parascolaire et sur les possibilités de prise en charge financière sera améliorée.

⁴ Prof. Stoecklin, D. (2020). *Enquête exploratoire, le vécu des enfants et adolescents de 11 à 17 ans en Suisse romande par rapport au COVID 19 et aux mesures associées.*

⁵ MSF-HUG. (2020). *Conditions de vie, santé et sécurité alimentaire des familles avec enfants participant aux distributions alimentaires durant la crise du COVID-19 à Genève.*

Renforcer l'aide aux devoirs gratuite

De nombreux parents avec un faible revenu et/ou allophones ont de la difficulté à accompagner leurs enfants dans leurs apprentissages. Par ailleurs, les prestations de soutien scolaire et de répétition sont relativement onéreuses, alors même que la période de fermeture des écoles a mis en évidence des inégalités majeures et une fracture numérique bien réelle dans les familles les plus précaires.

Le DCSS entend jouer un rôle de facilitateur actif afin d'identifier les besoins en soutien scolaire non couverts à ce jour et surtout faire connaître et appuyer l'offre existante en répertoriant les possibilités offertes aux familles par les partenaires associatifs.

La création d'une plateforme d'aide aux devoirs gratuite et sa promotion auprès des familles via les directeurs-trices, éducateurs-trices et enseignant-e-s des écoles est envisagée. En cas de fermeture des écoles, des systèmes de répétiteur-trice-s à domicile ou dans des lieux organisés seront mis en place.

Garder le lien avec les aîné-e-s

Le moral des aîné-e-s s'est dégradé depuis le début de la crise sanitaire⁶. Les seniors craignent pour leur propre santé et celle de leurs proches. Ils estiment de plus que leur image a changé de manière négative, notamment auprès des jeunes⁷. Afin de prévenir les risques d'isolement des aîné-e-s, le DCSS redéploie son engagement de proximité.

Relancer la ligne téléphonique « Solidarité 65+ »

Le DCSS renforce son appui aux aîné-e-s afin de maintenir le lien social. Pour cela, il relance sa ligne téléphonique gratuite «Solidarité 65+»

0800 22 55 11

Afin d'apporter une aide aux personnes âgées de plus de 65 ans, isolées ou vulnérables, un soutien concret et des réponses aux questions posées seront proposés pour accompagner les personnes âgées dans leur vie quotidienne. Une communication spécifique est conçue pour faire connaître cette ligne.

Développer les liens sociaux dans les quartiers

Le DCSS entend profiter de son implantation dans les quartiers pour relayer les demandes des aîné-e-s auprès du personnel des Antennes sociales de proximité (ASP). Les ASP répondent avec leur expertise de terrain, leur connaissance du réseau de seniors et des diverses institutions fournissant des prestations.

Par ailleurs, à moyen terme, le DCSS réactivera les plans d'actions établis suite aux Forums sociaux de quartier, avec une priorité sur le public aîné. Une série d'actions seront réalisées à l'échelle de la proximité afin de promouvoir le lien social, la santé et l'entraide vis-à-vis des seniors.

Assurer des visites à domicile

Les personnes qui le souhaitent peuvent s'inscrire auprès du DCSS pour recevoir des appels téléphoniques et/ou être visitées.

Un partenariat est mis en place avec la Croix-Rouge genevoise qui assure des rencontres à domicile, gratuitement et de manière régulière. Ces visites sont assurées par des bénévoles formé-e-s et encadré-e-s.

Diffuser le Programme de Cité Seniors en ligne

Malgré la fermeture de nombreux équipements, et afin de permettre aux personnes de profiter de l'offre de Cité Seniors, le DCSS développe la diffusion en ligne de certaines activités. A moyen terme, une application mobile sera développée pour mettre en valeur toute l'information relative à ce public.

⁶ La main tendue. (2020, 10 septembre). *Communiqué à l'occasion du 10 septembre 2020, journée mondiale de la prévention du suicide ; Augmentation des pensées suicidaires suite à la pandémie du Coronavirus : Tél143 et Twitter s'engagent dans la prévention du suicide.* <https://bit.ly/3oVdKgl>

⁷ Prof. Maggiori, C. Prof. Maël Dif-Pradalier, M. (2020). *Les 65 ans et plus au cœur de la crise COVID-19*, HES-SO – Haute école de travail social – Fribourg.

Accompagner les jeunes

Les jeunes font face à trois enjeux majeurs depuis le début de la crise sanitaire : un accès plus difficile à l'emploi, la réduction de l'offre de loisirs nocturnes qui les pousse à investir davantage l'espace public et, enfin, un mal-être et des idées noires relevés par de nombreux partenaires associatifs et par les services de santé.

Encourager les opportunités d'emplois, d'apprentissages et de stages

Le DCSS mobilise les partenaires de la formation et de l'insertion professionnelle afin d'encourager les entreprises, les institutions publiques, les associations et les fondations à engager les jeunes. Les entités subventionnées seront incitées à augmenter les opportunités d'emplois, d'apprentissages et de stages auprès des jeunes; les partenaires sont également invités à solliciter le Fonds d'apprentissage de la Ville de Genève⁸.

Assurer la prévention dans l'espace public

Un projet pilote de médiation de nuit est prévu dans un ou deux quartiers, pour apaiser les tensions, rétablir le lien social et faire acte de prévention (addictions incivilités, harcèlement...). Les modalités d'intervention de ce projet sont en train d'être précisées avec les professionnel-le-s.

Le Département redéploie son équipe de travailleur-se-s sociaux hors murs sur le terrain, afin de proposer des messages de prévention liés au COVID-19, mais également en lien avec les consommations à risque et le bien-vivre ensemble dans les quartiers.

Compte tenu de la diminution drastique de l'offre nocturne (concerts, festivals, clubs,...), le partenariat avec l'association Nuit Banche? est réorienté vers une action ciblée, notamment sur la Plaine de Plainpalais, où une équipe mobile de médiateur-trice-s est présente en fin de semaine.

Renouveler la communication auprès des jeunes

Dans le contexte du COVID-19, tous les moyens de communication doivent être mobilisés pour toucher la jeunesse. En plus de la présence des travailleur-euse-s sociaux hors murs, le DCSS souhaite utiliser les réseaux sociaux afin de faire passer des messages de prévention à l'attention des jeunes.

La page Instagram du Skatepark sera complétée pour aborder des thématiques en lien avec la crise sanitaire, en particulier les sujets liés au mal-être, à la prévention du suicide et à toutes les formes de discriminations.

⁸ Soutien de CHF 3000.- par an pour un contrat CFC (certificat fédéral de capacité) et CHF 5000.- par an pour un contrat AFP (attestation de formation professionnelle).

Simplifier l'accès aux prestations

Le récent rapport de l'Université de Genève relatif à « La population en grande précarité en période de COVID-19 à Genève » relève que 69.5% des répondant-e-s ne font pas appel aux prestations sociales. Le non-recours est principalement dû à une méconnaissance des dispositifs en place, à la honte ou encore à la crainte quant aux conséquences d'éventuelles demandes sur l'obtention ou le renouvellement d'un titre de séjour.

Le DCSS mobilise ses dispositifs afin de promouvoir l'accès aux prestations sociales sur l'ensemble du territoire de la Ville de Genève.

Diffuser largement l'information sociale

Pour lutter contre le non-recours aux prestations, la Ville de Genève améliore la diffusion de l'information sociale et socio-sanitaire, en particulier auprès des populations les plus fragiles.

Il s'agit de mobiliser l'ensemble des services municipaux afin d'informer les personnes concernées des aides sociales existantes. Les services au contact de la population seront mis à contribution, notamment le Service social, le Service des écoles et institutions pour l'enfance, le Service de la jeunesse, le Service de l'état civil et le Service des pompes funèbres, cimetières et crématoire.

Le DCSS développera une information sociale proactive, en allant à la rencontre des personnes, notamment à l'occasion de la Ville est à vous, lorsque ces manifestations pourront être à nouveau organisées.

La diffusion de l'information sociale sera renforcée dans les lieux fréquentés par les familles et une présence ponctuelle de professionnel-le-s susceptibles d'assurer une primo-information est envisagée. Les travailleur-euse-s sociaux hors murs, au contact des jeunes dans les quartiers, peuvent également diffuser de l'information sociale spécifique auprès de ce public. Enfin, les collaborateur-trice-s des ASP assureront une promotion ciblée auprès des communautés concernées.

Orienter les personnes en situation de précarité

Le DCSS diffuse des informations sur les droits sociaux et sur les prestations socio-sanitaires aux personnes en situation de précarité par le biais de son dispositif d'hébergement d'urgence. Il travaille à l'élaboration de supports d'information simples et traduits en plusieurs langues pour renseigner les publics.

En plus de cette information, le DCSS déploie, en coordination avec les partenaires concernés, un Bureau social sur les sites des opérations de distributions alimentaires.

Composé de travailleur-euse-s sociaux de l'Hospice Général, des services sociaux communaux et d'associations, ce Bureau propose conseils et orientation aux personnes n'étant pas au bénéfice d'un suivi social. Là aussi, une documentation multilingue sera mise à disposition à moyen terme.

Soutenir les initiatives citoyennes

Selon une étude conduite par l'Unité de vie associative du DCSS, un tiers des associations actives dans le champ du social ont été plus sollicitées depuis le début du COVID-19. La moitié d'entre elles ont développé de nouvelles prestations afin de répondre aux besoins actuels.

Le DCSS invite les acteur-trice-s de la cohésion sociale et les partenaires de la société civile à concevoir des projets - dans un champ d'action très large - qui pourront se déployer durant le premier semestre 2021. Ces projets doivent respecter les mesures sanitaires fixées par les autorités compétentes.

Les actions présentés dans le cadre de cet Appel à projets devront répondre à un ou plusieurs des objectifs suivants:

- Accompagner les jeunes;
- Soutenir les familles;
- Garder le lien avec les aîné-e-s;
- Renforcer les solidarités de proximité;
- Expérimenter de nouvelles formes d'actions sociales en lien avec la situation sanitaire.

Adapter l'offre de service public

L'évolution de la situation sanitaire exige des services publics qu'ils adaptent leurs prestations de manière très régulière, quasi en continu.

Le Service de l'état civil et le Service des pompes funèbres assurent leurs missions essentielles, en adoptant des plans de protection pour prendre en compte les directives liées au contexte de la pandémie de COVID-19.

Augmenter les prestations en ligne

Le Service de l'état civil développe au maximum les prestations en ligne afin de faciliter les démarches des habitant-e-s et d'assurer la continuité de la prestation.

Ainsi, pour les nouvelles procédures, des formulaires sont à disposition au Service de l'état civil⁹, sur Internet ou par mail. La demande est ensuite traitée par courriel ou par poste.

Par ailleurs, les commandes d'actes d'état civil¹⁰ sont formulées exclusivement en ligne ou par courrier signé (avec une copie de la pièce d'identité et une procuration si nécessaire).

⁹ Service de l'état civil, CP 6327, 1211 Genève 6, <https://www.geneve.ch/fr/demarches-etat-civil@ville-ge.ch>

¹⁰ Il s'agit notamment des actes de naissance, de reconnaissance, de mariage, de partenariat, de décès, les certificats de famille, les certificats individuels d'état civil et les actes d'origine.

Offrir un soutien adapté aux familles endeuillées

Le Service des pompes funèbres met en place de nouvelles prestations pour accompagner les familles endeuillées dans les meilleures conditions possibles, et ceci depuis le début de la crise sanitaire.

Afin d'éviter les déplacements des personnes fragiles, l'organisation des obsèques peut désormais se faire par téléphone. La diffusion des cérémonies de funérailles sur une plateforme sécurisée est possible. Le processus de deuil peut ainsi être facilité, tout en respectant les mesures strictes édictées par les autorités sanitaires.

Des entretiens avec les familles pour préparer des obsèques pourront, à moyen terme, être organisés à domicile.

Une cérémonie collective sera organisée – dès que la situation sanitaire le permettra – pour offrir aux familles qui ont perdu un proche durant cette période si particulière, la possibilité de vivre un moment de recueillement partagé. Des officiant-e-s laïcs accompagneront le service dans l'organisation de ce moment.

Pour vous, avec vous. Ensemble

Contact

Département de la cohésion sociale et de la solidarité

Direction

4, rue de l'Hôtel-de-Ville

1204 Genève

022 418 49 00

Novembre 2020

