

Réponse du Conseil administratif du 30 janvier 2025 à la question écrite du 7 octobre 2024 de M^{mes} et MM. Fabienne Beaud, Luc Zimmermann, Yves Herren, Anne Carron, Fabienne Aubry-Conne, Oana Cotoi, Roger Gaberell et Mark Giannelli: «La Ville assiste-t-elle bien les seniors qui recourent à un suivi administratif?»

TEXTE DE LA QUESTION

Depuis deux ans le Canton a délégué le suivi administratif des seniors aux communes. La Ville de Genève a choisi de mandater Pro Senectute, moyennant une subvention de 1,8 million de francs (monétaire et non monétaire), afin de s'occuper des seniors rencontrant des difficultés pour demander par exemple des prestations complémentaires ou pour toute autre problématique administrative.

Or, des habitantes et des habitants de la ville se plaignent de difficultés à obtenir un suivi de leur dossier dès le moment où il a été déposé, soit parce que l'assistant-e social-e a quitté Pro Senectute, soit parce qu'elle ou il est absent-e. Il faut comprendre que les seniors qui rencontrent des difficultés financières sont déjà fragilisés et ce manque de suivi les préoccupe beaucoup.

Au vu de ce qui précède, la Ville ne devrait-elle pas s'intéresser, ou alors davantage, à la manière dont est gérée la prestation que Pro Senectute reçoit et, en tous les cas, effectuer sans tarder un bilan en lien avec cette délégation de compétences et en faire part au Conseil municipal?

RÉPONSE DU CONSEIL ADMINISTRATIF

Le Conseil d'Etat a adopté, en octobre 2022, le règlement sur les prestations de soutien aux personnes âgées délivrées par les communes, en application de la loi sur la répartition des tâches entre les communes et le Canton (1^{er} train) (RPSPA-LRT-1), lequel est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2023.

Ce règlement précise le socle minimal de prestations d'aide aux personnes âgées devant être assurées par les communes en vertu de l'article 4, alinéa 2, de la loi sur la répartition des tâches entre les communes et le Canton (1^{er} train), du 18 mars 2016.

Dans son article 11, le RPSPA introduit notamment le devoir pour chaque commune d'assurer un service de consultation sociale à l'attention des personnes âgées vivant à domicile, hors structures intermédiaires ou établissements médico-sociaux. La possibilité de déléguer ce service à une organisation privée

étant prévue par le règlement en question, la Ville de Genève a pris l'option de confier cette consultation sociale à la Fondation Pro Senectute Genève.

En effet, cette fondation dispose d'une longue et solide expertise en matière de soutien social, administratif et financier aux personnes en âge de référence AVS. Elle fournit de nombreuses autres prestations à ce public, afin de répondre le plus largement à ses besoins. De plus, à l'échelle du canton de Genève, seule la Fondation Pro Senectute Genève est habilitée à percevoir la subvention de l'Office fédéral des assurances sociales (OFAS) pour la contribution aux coûts de la consultation sociale. Il s'agit d'un mécanisme qui permet à la Fondation Pro Senectute Genève de percevoir de l'OFAS, selon le tarif en vigueur en 2024, 100 francs par heure de travail d'un-e assistant-e social-e (80 francs en 2023). Cet élément permet ainsi de diminuer le coût horaire pour les entités qui ont conclu un contrat avec ladite fondation.

Un contrat de prestations a donc été établi entre la Ville de Genève et la Fondation Pro Senectute Genève avec une entrée en vigueur au 1^{er} janvier 2023. Ce document précise les objectifs, le cercle des bénéficiaires et les principes de la collaboration entre les deux entités. Il détaille par ailleurs les modalités de la consultation sociale, mais également les obligations de Pro Senectute Genève en termes de qualité, conditions de travail, devoir d'information et système de contrôle interne. Finalement, son article 10 est consacré aux principes de surveillance et de contrôle mis en place pour assurer le bon suivi de la prestation.

Depuis début 2023, cette délégation est donc effective. Les habitant-e-s de la Ville de Genève peuvent accéder à la consultation, depuis avril 2024, dans un nouvel espace situé sur le territoire de la Ville de Genève, au 1, rue de Cornavin. Avant cette date, cette dernière s'effectuait dans les locaux de Pro Senectute situés à Carouge. Notons que celle-ci peut également se faire à domicile lorsque la situation l'exige.

Les montants budgétés pour cette délégation de compétences pour l'année 2025 sont les mêmes que pour 2024, à savoir:

- 1 400 000 francs pour le coût de la consultation sociale elle-même,
 - 38 280 francs de subvention non monétaire correspondant au loyer des locaux du 1, rue de Cornavin,
- soit un total de 1 438 280 francs.

Avant la délégation de cette prestation, en 2022, la Fondation Pro Senectute Genève prenait déjà en charge un nombre important d'habitant-e-s de la Ville de Genève: 1320 personnes suivies pour un total de 8297 heures.

Avec l'entrée en vigueur du contrat de prestations au début de l'année 2023, le nombre de personnes suivies a fortement augmenté. En 2023, 1803 personnes

ont été prises en charge, soit une progression de +36,6% par rapport à 2022, pour un total de 11 854 heures, représentant une augmentation de +42,9% du volume d'heures.

Sur la base des données disponibles, le cap des 2000 bénéficiaires devrait être dépassé pour l'année 2024, atteignant environ 2020 personnes, ce qui correspond à une progression annuelle totale estimée de +12%. Ces chiffres seront consolidés dans le courant 2025.

Les projections indiquent que le total des heures pour 2024 sera supérieur à 13 000, représentant une hausse annuelle totale estimée de +10%.

Cet afflux rapide de bénéficiaires a contraint la Fondation Pro Senectute Genève à adapter ses effectifs d'assistantes sociales et assistants sociaux afin d'assurer la qualité du service exigé par le contrat de prestations. Un temps d'adaptation a donc été nécessaire pour absorber cette augmentation de l'activité.

Au courant 2023, l'effectif d'assistantes sociales et assistants sociaux a augmenté progressivement pour atteindre un effectif complet de 11,5 postes équivalents temps plein (ETP) (14 personnes) au début septembre 2023. Grâce à ces renforts, un niveau de délai d'attente allant d'un à huit jours, selon le degré de priorité, a pu être atteint.

Les premiers mois de 2024 se sont déroulés dans la continuité de ces chiffres. A partir de mai 2024, des vacances de postes parmi les assistantes sociales et assistants sociaux ont affecté la rapidité de prise en charge. Depuis le début de décembre 2024, l'effectif est à nouveau complet, ce qui devrait réduire le temps d'attente de la prise en charge.

En termes de contrôle et de surveillance, afin d'avoir un regard permanent sur l'évolution de la consultation sociale, un comité de suivi a été établi au début de l'année 2023. Ce dernier est composé de la direction du Service social (SOC), du délégué à la longue vie de la Ville de Genève et de la direction de la Fondation Pro Senectute Genève. Le comité se réunit toutes les six semaines. Lors de ces rencontres, des éléments sont abordés de manière récurrente, comme les délais d'attente, l'évolution des effectifs, les locaux, mais aussi des aspects qualitatifs et sociaux.

L'article 10.2 du contrat de prestations prévoit par ailleurs que Pro Senectute Genève remette un rapport d'activité détaillé pour l'année précédente au plus tard le 31 mars de chaque année.

En conclusion, la mise en œuvre de cette prestation a nécessité des aménagements afin de pouvoir répondre aux besoins des personnes suivies. Si des changements au sein des équipes de Pro Senectute a pu entraîner des répercussions sur les délais d'attente, depuis décembre 2024 les effectifs sont au complet. La Ville

de Genève poursuivra le suivi rapproché des activités déployées afin de s'assurer de la bonne réalisation de la prestation déléguée à ladite fondation.

Dans l'attente du rapport 2024, le rapport de 2023 est joint.

Au nom du Conseil administratif

Le secrétaire général:
Gionata Piero Buzzini

La maire:
Christina Kitsos

Annexe: rapport d'activités 2023 de Pro Senectute

Ville de Genève Rapport d'activités 2023



Table des matières

Introduction

1. Nombre de personnes âgées accompagnées en 2023 et effectifs de la consultation sociale
2. Répartition du temps d'assistance sociale effectuée par téléphone, en ligne, au sein de la Ville de Genève ou au sein des bureaux de Pro Senectute Genève
3. Statistiques des domaines d'accompagnement santé, aide administrative, aide au logement, aide financière, etc.
4. Statistiques de la population accompagnée
5. Délai d'attente
6. Montant des aides financières octroyées
7. Pistes d'amélioration futures

Introduction

Partenariat avec la Ville de Genève

A compter du 1^{er} janvier 2023, la Ville de Genève a délégué la prestation de la consultation sociale à Pro Senectute Genève. Depuis, une augmentation significative des prises en charge a été constatée avec **1'803** personnes suivies contre **1'320** personnes en 2022.

Il est à relever la qualité de ce partenariat, notamment dans le cadre des échanges avec le comité de suivi du Département de la cohésion sociale et de la solidarité qui permet de renforcer le dispositif et de travailler sur une optimisation des prises en charge des personnes âgées de la Ville de Genève.

Présence au Bureau d'information sociale

Dans le cadre de la réouverture du Bureau d'information sociale au mois de septembre, la Consultation sociale de Pro Senectute Genève, sur délégation de la Ville de Genève, est partenaire de ce dispositif interinstitutionnel. Ce dernier vient en aide aux personnes qui se trouvent dans une situation financière, sociale ou psychologique difficile en leur fournissant des informations, en identifiant les aides auxquelles elles ont droit et en les orientant vers les services utiles. Dans ce cadre, une assistante sociale de la Consultation sociale est présente lors de chaque permanence 2 fois par semaine.

Comité de suivi

La Ville de Genève et Pro Senectute Genève collaborent en définissant des processus de collaboration dynamique et prennent les mesures utiles à une collaboration coordonnée et efficace dans la mise en œuvre de leurs projets consacrés aux seniors de la Ville de Genève. A cette fin, un comité de suivi a été mis en place et s'est réuni 9 fois dans le courant de l'année 2023. Nous soulignons ici la qualité importante de nos échanges et la volonté mutuelle de fournir une prestation de qualité aux seniors de la Ville de Genève.

Nous exprimons également notre profonde reconnaissance à l'ensemble de nos collaborateurs et de nos collaboratrices. Ils/Elles ont travaillé sans relâche pour aider celles et ceux qui en ont besoin, pour leur offrir des conseils et trouver des solutions à leurs problèmes.

Joël Goldstein
Directeur général

Walid Douab
Directeur de la Consultation sociale

1. Nombre de personnes âgées accompagnées et effectifs de la consultation sociale en 2023

1'803 personnes ont été accompagnées par les assistant.e.s social.e.s de la Consultation sociale.

11'854,99 heures d'accompagnement ont été réalisées pour accompagner ces personnes.

14 assistant.e.s social.e.s pour un équivalent plein temps de 11,8 postes ont été nécessaires pour réaliser le travail lié à la consultation sociale auprès des seniors de la ville de Genève.

2. Répartition du temps d'assistance sociale effectuée par téléphone, en ligne, au sein de la Ville de Genève ou au sein des bureaux de Pro Senectute Genève

Répartition du temps par lieu d'entretien	% d'heures
Au domicile	31.51%
Bureau Pro Senectute	35.60%
Consultation domicile	1.54%
Par courrier	10.45%
Par courrier et par téléphone	5.67%
Par téléphone	15.23%
Total	100.00%

3. Statistiques des domaines d'accompagnement santé, aide administrative, aide au logement, aide financière, etc.

Domaine d'accompagnement

Finances	49,64%
Habitat	25,75%
Questions juridiques et qualité de vie	15,58%
Santé	9,01%

4. Statistiques de la population accompagnée

Femmes	63.86 %
Hommes	36.14 %
Âge moyen des hommes	76.96
Âge moyen des femmes	77.10

Pyramide des âges - Classe d'âge

Moins de 60 ans	7	0.39%
60 – 64 ans	42	2.36%
65 – 69 ans	409	23.00%
70 – 79 ans	642	36.11%
80 – 89 ans	474	26.66%
90 ans et plus	204	11.47%

5. Délai d'attente

Dossiers en attente - Moyenne délai d'attente - 2023				
Priorité 1	URGENCES			
Priorité 2	ACTIVATION DE DROITS			
Priorité 3	AUTRES aides non urgentes (AFI, Gestion, Admin)			
Moyenne par mois en jours	Priorité 1	Priorité 2	Priorité 3	Commentaires
janvier	23	55	62	
février	41	41	91	
mars	14	32	90	<i>Démarrage du processus de recrutement de 4 assistantes sociales (AS) pour compléter l'effectif dédié au secteur de la Ville de Genève.</i>
avril	18	37	90	
mai	41	49	78	
juin	25	37	84	
juillet	9	32	67	<i>Début d'activité de 3 AS sur le secteur Ville de Genève.</i>
août	7	11	49	
septembre	3	4	30	<i>Début d'activité de la 4^{ème} AS - effectif complet de 14 AS dédiés au secteur Ville de Genève pour 11,5 EPT.</i>
octobre	7	6	26	
novembre	5	7	13	
décembre	1	7	2	
Annuelle	16	27	57	

6. Montant des aides financières octroyées

Le montant des aides financières octroyées à **435** bénéficiaires est de **CHF 662 800,61**.

Répartition selon la catégorie de dépense

Santé	44'424.99 CHF
Moyens auxiliaires	95'059.23 CHF
Habitat	292'004.15 CHF
Habillement	435.00 CHF
Mobilité	13'295.55 CHF
Social et socioculturel	108' 099.91 CHF
Dépense de transfert	109'481.78 CHF

7. Pistes d'amélioration futures

Consultation sociale seniors en Ville de Genève

Le Département de la Cohésion Sociale et de la Solidarité souhaitait que la Consultation sociale seniors se tienne sur le territoire de la Ville de Genève. Après une période de recherche de locaux, des bureaux ont été trouvés et aménagés au 1, rue Cornavin. L'ouverture au public a eu lieu le 1^{er} avril 2024.

Négociation du tarif horaire de la Consultation sociale

Le renforcement des ressources humaines et financières pour pallier les délais d'attente des bénéficiaires et les problèmes financiers de Pro Senectute Genève est nécessaire.

Le montant qui détermine la participation fédérale est fixé au niveau national pour l'ensemble des organisations cantonales de Pro Senectute, sans tenir compte des coûts liés aux différentes réalités cantonales. Cela engendre, dans le cadre du contrat de prestations, un manque de ressources pour couvrir les coûts réels de la Consultation sociale. Nos comptes 2023 affichent un déficit de CHF 1'074'000.-, lié principalement à l'insuffisance des subventions perçues. Pour couvrir le coût total, nous estimons que le montant horaire devrait être fixé à CHF 195.-.

Une négociation du tarif horaire de la consultation horaire de Pro Senectute Genève a été déposée le 23 juillet 2024 auprès de Madame Christina Kitsos, Maire de la Ville de Genève.

AVEC LE SOUTIEN
DE LA VILLE DE GENÈVE



Avec le soutien de la
Fondation Romankin

Pro Senectute Genève

Route de Saint-Julien 5 B
1227 Carouge
022 807 05 65
info@ge.prosenectute.ch
www.ge.prosenectute.ch

Pour soutenir:
IBAN CH78 0078 80000 2155 0332 8

