



Date de dépôt : 15 août 2022

Rapport

de la commission des affaires sociales chargée d'étudier la proposition de motion de MM. Pierre Nicollier, Jean-Marc Guinchard, Jean-Charles Lathion, Jacques Blondin, Cyril Aellen pour la création d'un guichet de l'autonomie

Rapport de majorité de Badia Luthi (page 3)

Rapport de minorité de Natacha Buffet-Desfayes (page 59)

Proposition de motion (2813-A)

pour la création d'un guichet de l'autonomie

Le GRAND CONSEIL de la République et canton de Genève considérant :

- les 1,7 million d'individus en situation de handicap en Suisse (presque un quart de la population) dont 457 000 avec des limitations fortes ;
- les 14 000 rentiers AI et 83 000 rentiers AVS à Genève ;
- que les personnes en situation de handicap, à mobilité réduite et âgées ainsi que leurs proches ne connaissent pas forcément toutes les prestations et le soutien dont ils peuvent bénéficier ;
- que les personnes concernées ne parviennent que difficilement aux informations et aux aides dont elles auraient besoin ;
- les attentes des représentants des associations concernées ;
- que la « Maison de l'autonomie » accueille de nombreuses associations, proposant beaucoup de soutien, mais reste peu connue ;
- que le Bureau d'information sociale (BIS) n'apporte malheureusement pas l'information exhaustive nécessaire,

invite le Conseil d'Etat

- à évaluer la création d'un « guichet de l'autonomie » rassemblant les informations permettant d'accéder de manière exhaustive aux prestations disponibles dans le canton de Genève, tant pour celles proposées par l'Etat et les communes que par les initiatives associatives et privées, et ceci pour, par exemple, un répertoire des organismes impliqués dans le handicap, une liste des prestations liées à la mobilité, au logement, à l'emploi, aux aides sociales et assurances, à la culture, aux loisirs, aux sports ;
- à évaluer la possibilité d'installer ce guichet au sein de la Maison de l'autonomie ;
- à préparer un plan d'information pour les bénéficiaires de ce guichet.

RAPPORT DE LA MAJORITÉ

Rapport de Badia Luthi

La commission des affaires sociales a étudié la motion 2813 lors des séances du 22 mars 2022, des 5 et 26 avril 2022, des 3, 17 et 31 mai ainsi que du 7 juin 2022 sous les présidences de M. André Pfeffer et de M^{me} Véronique Kampfen. Ont assisté à ces séances M^{me} Nadia Salama, secrétaire scientifique SGGC, et, de façon intermittente, M. Thierry Apothéloz, conseiller d'Etat, DCS, et M. Hossam Adly, secrétaire général adjoint, DCS. Les procès-verbaux ont été tenus par M^{me} Alexia Ormen. La commission les remercie toutes et tous pour le travail effectué.

Séance du 22 mars 2022

Présentation de la motion 2813-A par son auteur, M. Pierre Nicollier

M. Nicollier s'appuie sur quelques chiffres présentés dans la motion afin de préciser que les individus en situation de handicap incluent également les personnes malades et les personnes âgées souffrant de certains maux qui peuvent arriver en atteignant un certain âge. Il ajoute qu'un bon quart de ces individus vit avec des limitations fortes. Il mentionne deux autres chiffres : celui des rentiers AI et celui des rentiers AVS. Les rentiers AI ont une reconnaissance d'une certaine limitation, tandis que les rentiers AVS sont pour une grande partie en forme, mais il se devait de les mentionner pour donner un ordre de grandeur de la situation à Genève. Il explique que de nombreuses prestations pour des personnes en situation de handicap sont disponibles et proposées par le canton, les communes, les associations ou encore les privés. Un constat a été fait sur les difficultés pour les bénéficiaires – ou leurs proches s'ils ne peuvent pas s'en charger – d'identifier toutes les prestations disponibles. Il mentionne que les prestations disponibles sont très larges, et qu'elles sont plus larges encore que les prestations proposées par le BIS (Le Bureau d'information sociale), dont les informations étaient centrées sur le social. L'une des constatations effectuées est le fait que de nombreuses prestations existent mais qu'il y a un déficit de l'information. Il rappelle que la Maison de l'autonomie a été créée à côté de la gare Lancy-Pont-Rouge et a été inaugurée en septembre 2021, et que les députés du Grand Conseil avaient reçu une invitation pour cette inauguration. Huit associations sont réunies dans cette Maison de l'autonomie, ce qui est une grande avancée,

selon lui. Il explique que la situation présentée sur le travail précédent a amené à faire cette proposition de ne pas seulement créer une Maison avec des associations, mais aussi un guichet qui réunirait les informations sur toutes les prestations existantes.

M. Nicollier poursuit que l'idée de la motion serait d'avoir un point de contact, qui peut être inspiré du BIS, pour des personnes en situation de handicap. Les informations seraient centralisées virtuellement à un endroit, mais il s'agirait aussi d'un lieu physique où les bénéficiaires et/ou leurs proches pourraient venir consulter pour ces prestations. Il déclare que c'est une petite chose, une petite goutte en plus pour le dispositif déjà en place, mais qui permettrait de faciliter la mise en œuvre de cette stratégie déjà en place. Il suggère de donner un mandat à l'une des associations, comme Foyer-Handicap ou une autre, qui est dans la Maison de l'autonomie pour concentrer ces informations plutôt que de créer autre chose ailleurs.

Selon lui, cette proposition permet non seulement d'être efficace à l'égard de la personne qui est à la recherche de prestations, mais aussi par rapport aux associations. Il explique que ces institutions doivent actuellement communiquer de leur côté et que, si l'information est centralisée, une économie peut être effectuée pour celui qui la cherche, comme pour les associations et les services des communes ou du canton (qui n'auraient plus besoin, par exemple, d'imprimer et de distribuer des flyers).

Une commissaire (EAG) déclare avoir besoin de quelques précisions et demande si le guichet de la Maison de l'autonomie tel qu'il est envisagé s'adresserait uniquement à des personnes présentant des handicaps ou à l'entier de la population. D'autre part, elle précise que les rentiers AVS ne sont pas tous des personnes en situation de handicap. Elle revient sur le BIS qui a pour ambition d'être polyvalent et permet à l'information d'être diffusée, mais rappelle que l'une des critiques qui vise le BIS c'est actuellement de ne pas être décentralisé. Elle s'interroge donc sur la pertinence de faire une entité centralisée. M. Nicollier répond que l'idée est de proposer une centralisation de l'information spécifiquement pour les personnes en situation de handicap. Il précise qu'en mentionnant le nombre de rentiers AVS, ils ont estimé un ordre de grandeur sur le nombre de personnes qui pourraient rechercher ces informations. Il répète que c'est spécifiquement destiné aux personnes en situation de handicap et confirme que ce serait centralisé, car la centralisation a déjà commencé avec l'ouverture de la Maison de l'autonomie en septembre 2021.

La commissaire (EAG) désire savoir s'ils ont pu discuter avec la FéGAPH (Fédération genevoise d'associations de personnes handicapées et de leurs proches) sur l'opportunité de rassemblement en un seul lieu de toutes

les informations qui pourraient être accessibles aux personnes en situation de handicap. M. Nicollier répond par la négative. La commissaire (EAG) considère qu'il serait utile de les entendre et rappelle que pas tout le monde a accès à internet. Elle précise que le fait d'être centralisé peut-être un obstacle à l'accès à l'information dans un domaine précis. Elle s'interroge également sur la compatibilité de ce guichet de la Maison de l'autonomie par rapport à ce qu'on pourrait espérer voir se développer au sein du BIS tel qu'il a été mis en pratique. Elle mentionne l'expérience pilote qui a pour objectif de permettre d'avoir accès à des informations de tous ordres, autrement dit un accès à une information polyvalente. Elle s'interroge sur la pertinence d'un guichet centralisé en rappelant l'utilité des services spécialisés qui peuvent se déplacer. M. Nicollier répond que ce qu'il a pu voir ou lire sur le BIS est qu'il n'est pas exhaustif en termes d'informations disponibles pour les personnes en situation de handicap, car ce n'est pas son premier objectif. Il ajoute que s'il existe un endroit avec une centralisation de l'information, il peut être utilisé comme un lieu de ressources pour les personnes qui travaillent au BIS, ou ailleurs dans le canton, pour se référer sur ces questions de handicap.

Un commissaire (S) explique que la motion prend en compte les rentiers AI et AVS pour recouvrir le handicap. Il précise que le handicap va au-delà (il mentionne le handicap psychique). Il veut savoir quel est le public évalué et comment il est défini. Il estime être un fantasme de tout centraliser à un endroit et d'imaginer qu'une dizaine de milliers de personnes se déplacent aux Ports Francs – zone dans laquelle se situe la Maison de l'autonomie – pour recevoir des informations. Il se demande si ce projet ne va à contre-courant pour aider ces personnes en situation de handicap, que l'on devrait pouvoir rejoindre (décentraliser), avec une multitude d'acteurs qui peuvent transmettre ces informations autrement. Il mentionne le risque d'engorgement ou un acteur de plus qui centralisera l'information. Il demande qui financera cette prestation et qui la pilotera (le canton, une nouvelle entité, une fondation...). Pour répondre, M. Nicollier rappelle que la définition du handicap en Suisse touche un quart de la population (allant d'un déficit auditif, à des problèmes psychologiques, ou un handicap physique majeur) et que leur motion n'est pas restrictive en termes d'individus. Il précise que l'objectif n'est pas d'obtenir des prestations à cet endroit précis mais d'y centraliser et fournir les informations. S'il reconnaît que ces personnes ne sont pas toutes en mesure d'aller sur internet, il souligne néanmoins qu'une très grande partie de ces personnes, ou de leurs proches, sont en mesure de trouver des informations en ligne. Il ajoute que la centralisation des informations présente également l'avantage de permettre

aux acteurs locaux dans les communes de savoir quelles prestations existent et à quelle porte aller toquer pour en bénéficier. Selon lui, l'idée n'est pas que tout le monde se rende sur place à la Maison de l'autonomie à Lancy, mais souligne qu'une seule page internet répertoriant toutes les prestations est insuffisante, car certaines personnes auront besoin de plus d'accompagnement. Il mentionne l'exemple d'un site internet qui propose différentes entreprises de transport pour personnes en situation de handicap comparant les différents tarifs, mais dans lequel l'entreprise qui veut être la plus visible peut payer davantage de publicité. M. Nicollier souhaite donc une information plus transparente au profit des bénéficiaires mais aussi leurs proches, ainsi que les professionnels ou les associations qui les accompagnent.

Concernant l'entité qui déciderait, il précise qu'il ne souhaite pas créer quelque chose de nouveau. Il existe déjà des associations compétentes et très actives dans le monde du handicap, il suggère la possibilité de demander à l'une de ces associations si elle accepte de prendre le mandat pour centraliser l'information. Il propose de leur donner un peu plus de moyens afin qu'ils puissent mettre en œuvre le dispositif.

Au sujet de la question économique, il précise que l'économie pourrait être faite de manière plus globale. Il donne l'exemple, dans le milieu médical, de transporteurs qui venaient communiquer leurs prestations à l'aide de flyers, ce qui peut être évité si l'information est centralisée à un seul endroit. Il rappelle que l'objectif de la motion est d'étudier la chose et non pas de développer un crédit.

Le commissaire (S) demande à M. Nicollier ce qui lui fait affirmer que les personnes en situation de handicap ne connaissent pas toutes les prestations auxquelles elles ont droit. Il émet l'hypothèse que certaines les connaissent mais n'y ont pas recours, que d'autres sont éventuellement mal orientées. Il rappelle que des entités qui s'occupent de diffuser et transmettre les informations existent déjà, comme le BIS ou Pro Senectute, mais qu'elles ne résolvent pas ce problème. Il lui demande donc ce qui lui fait dire que ce projet – qui est un grand lieu – fonctionnera mieux que les autres. Pour sa part, il a de la difficulté à croire qu'il s'agit d'une solution et est dans l'attente d'en être convaincu. Il prend le problème à rebours et donne l'exemple de certaines personnes âgées qui ont avant tout de la peine à considérer leur handicap, et qu'il s'agit d'abord de les aider à le considérer avant d'aborder la question de la diffusion d'information. M. Nicollier explique avoir eu des retours de personnes qui étaient en recherche de prestations et qui ont eu de la difficulté à les trouver (transport, logement, etc.). Il souligne que certaines choses sont bien organisées mais que pour

d'autres il est plus compliqué de trouver leur chemin. L'idée de cette motion est ainsi de faciliter l'accès à l'information et non pas de créer de nouvelles prestations. Il admet que ce serait intéressant d'entendre la FÉGAPH et Pro Infirmis afin d'avoir leur *feedback*.

Le président souhaite savoir de quel type de prestations il est question. S'il parle des prestations de l'Etat, il considère que la centralisation existe déjà. Il demande s'il s'agit d'une simplification et d'une explication pour que tous les acteurs puissent comprendre. Il demande s'il est question de toutes les prestations, y compris celles fournies par des privés, une concentration pourrait heurter la concurrence. M. Nicollier répond que l'idée est de centraliser l'information pour toutes les prestations, cantonales, communales, des associations, comme des privés. Il précise qu'il n'est pas question de concentrer les prestataires mais de faciliter l'accès à l'information pour ces prestations dont certains ignorent qu'ils ont la possibilité d'en bénéficier. Autrement dit, pouvoir retrouver les prestations qui les aideraient à rester autonomes. Il ajoute que toutes les associations ne seront pas réunies, car chacune a ses propres spécificités.

Un commissaire (PDC) souhaite savoir si c'est une demande formulée par les associations présentes à la Maison de l'autonomie. M. Nicollier répond par la négative, mais qu'ils sont en contact avec elles.

Le commissaire (PDC) fait le constat que ce dispositif serait un échec s'il y a besoin d'un guichet avec des associations faites pour diffuser l'information sur les prestations disponibles. Il explique que s'il a un handicap et qu'il s'adresse à Pro Infirmis, l'association serait en mesure de lui répondre. M. Nicollier répond par l'affirmative, mais dans la limite de ce qu'ils font et de leurs connaissances, ce qui n'est pas exhaustif.

Le commissaire (PDC) explique que les associations sont spécialisées dans le handicap et doivent donc connaître la totalité de leurs prestations. Il comprend que le guichet de l'autonomie ratisse large et prend en compte tous les points de vue, par exemple de la personne âgée (au niveau du logement, des transports ou de la santé). Mais les associations spécialisées dans le handicap, c'est leur rôle, selon lui, et s'ils ne le font pas et qu'on doit ouvrir un guichet de l'autonomie alors cela pose un problème au niveau des subventions. Il a de la peine à comprendre ce que ce guichet amène de plus que ces associations réunies dans un même bâtiment. Si ce n'est pas elles qui ont formulé cette demande, il suggère de leur demander leur avis. M. Nicollier répond que l'idée est de discuter avec Pro Infirmis, par exemple, qui semblait positive et pourrait faire cela en plus (concentration de l'information).

Un commissaire (Ve) mentionne qu'il n'a pas compris le lien entre faire des économies sur les transporteurs et le fait de donner un mandat à une association qui permettrait de ne pas dépenser d'argent supplémentaire.

M. Nicollier explique qu'actuellement les associations ou les organisations qui font des prestations ont un budget de communication. Chacune développe sa communication pour faire connaître ses prestations. Selon lui, si elles étaient centralisées à un endroit, cela éviterait à chacune de faire ses propres flyers, ou autres moyens de communications, ce qui permettrait de faire des économies. Le commissaire (Ve) émet l'hypothèse, sur cette base, que chaque association serait ponctionnée au niveau de leur subvention – car elle dépenserait moins d'argent –, subvention qui irait à l'association qui aurait ce mandat. M. Nicollier répond que c'est effectivement un peu l'idée. Il rappelle néanmoins qu'il s'agit d'une motion et qu'il faudrait, dans un deuxième temps, voir quels sont les coûts, comment les choses pourraient fonctionner et n'exclue pas un moyen plus intelligent pour y parvenir.

Une commissaire (S) informe que la Maison de l'autonomie est récemment devenue un abri pour accueillir la plus grande association faitière, avec 21 organisations actives dans différents domaines spécifiques pour des personnes en situation de handicap et qui interviennent dans plusieurs domaines (intégration professionnelle, droit, logement...). Elle cite également l'association AVIVO qui est active pour les personnes en situation de handicap.

Elle rappelle que cette grande association a la plus grande plateforme d'informations et d'échanges entre les personnes ; elle demande à M. Nicollier s'il estime que leur travail n'est suffisant pour souhaiter créer un nouveau guichet. Elle rappelle que le DCS est actuellement en train de travailler sur une stratégie dans le domaine du handicap. Elle pense qu'il serait judicieux d'attendre que ce travail sorte afin de voir s'il existe un manque à ce niveau ou soumettre une proposition. Elle demande, d'un point de vue économique, comment M. Nicollier en est arrivé à cette conclusion. Ce dernier répond que l'objectif n'est pas de faire des économies, ni de créer un nouveau centre, mais d'utiliser les ressources existantes différemment.

La commissaire (S) souligne que, dans la motion, il est dit qu'il est possible de faire des économies en l'appliquant.

M. Nicollier reconnaît que ce n'est pas clair. Il répète que l'objectif n'est pas de faire des économies, ni de créer un nouveau bureau qui amène des coûts structurels additionnels. Il déclare que les associations font du bon travail, mais qu'il n'y a pas un point d'information centralisée, ce n'est donc

pas exhaustif selon lui. Il ajoute que ce pourrait être l'AVIVO, ou une autre association, qui met l'information à disposition de manière exhaustive. Il vise donc à être complémentaire avec la stratégie et qu'elle est prévue à l'horizon 2030, ce qui laisse suffisamment de temps pour que les choses discutées soient mises en place. A son sens, il n'y a pas besoin d'attendre la stratégie pour proposer quelque chose.

Un commissaire (MCG) souligne que c'est une motion qui pose des questions intéressantes pour les usagers des services sociaux. Il mentionne le travail important fait et partage une expérience personnelle, reconnaissant qu'il s'agit donc d'un exemple imparfait. Selon lui, l'un des problèmes du système actuel est la difficulté d'accompagner les personnes qui devraient avoir accès à certaines prestations et qui ne l'ont pas. Il ajoute que la difficulté n'est pas tellement liée à ces institutions mais à l'accompagnement de ces personnes pour entrer dans les logiques institutionnelles. Il souhaite donc savoir si ce guichet propose, ou non, un système d'accompagnement. Il répète que pour les gens en difficulté, la question d'accompagnement est essentielle. Il donne l'exemple d'une personne en besoin de logement qui a mal rempli son dossier, avec des informations inexactes, et n'a pas pu en trouver pour ces raisons ; il suggère donc un contrôle de suivi. Il rappelle que les assistants sociaux s'en occupent parfois mais qu'ils n'ont pas toujours le temps et que pour ces structures il est difficile de faire du sur-mesure (leurs moyens n'étant pas illimités). Il déclare ne pas être totalement fermé à l'idée de ce guichet, mais pense qu'il ne s'agit peut-être pas de la meilleure formule. Il remercie du moins M. Nicollier d'avoir ouvert la question, et qu'il faut ensuite trouver la meilleure réponse possible.

Une commissaire (Ve) annonce qu'elle a un avis partagé sur la question. D'un côté, elle trouve très bien l'idée d'un guichet de l'autonomie, mais elle se demande où le placer et qui va être derrière. Elle pense que la première chose qu'une personne en situation de handicap doit faire est de se rendre à l'OCAS pour s'inscrire et se renseigner là-bas sur les prestations avant de passer par une association. Elle s'interroge sur la manière dont ce guichet puisse être encore plus centralisé. M. Nicollier confirme que plus les choses sont traitées en amont, mieux c'est. Il ne considère pas qu'il y ait qu'un seul et unique endroit où trouver les informations, mais si on sait que les informations sont centralisées, tous les acteurs qui rencontrent une personne nouvelle en situation de handicap peuvent se référer à cette ressource.

A la fin de cette audition, les discussions internes ont abouti aux décisions d'auditionner Pro Infirmis, l'AGOEER, INSOS, FéGaPH, la Ville de Genève et le Département de la cohésion sociale.

Séance du 05 avril 2022

Audition de M. Olivier Dufour, membre du Bureau du Conseil de la FÉGAPH et de M^{me} Véronique Piatti Bretton, directrice de Pro Infirmis

M^{me} Piatti Bretton signifie que Pro Infirmis est doublement concernée par cette motion puisqu'ils sont à l'origine de la Maison de l'autonomie et que cette association a pour mission principale le conseil social aux personnes en situation de handicap (quel que soit leur handicap). Elle rappelle que cette Maison a vu le jour en mars 2021 sur le site des Ports Francs et regroupe huit associations dans le domaine du handicap. Elle précise qu'elle n'a pas été conçue pour être un guichet unique car elle n'est pas exhaustive, une centaine d'associations s'occupant du handicap à Genève. Pro Infirmis est la plus grande association généraliste en matière de handicap, dont l'une des missions principales est l'accompagnement social aux personnes en situation de handicap. Cette association a aussi pour rôle d'orienter les personnes en situation de handicap vers des partenaires spécialisés (déficience visuelle, associations qui s'occupent de sport, etc.). Elle reprend cette motion qui vise à créer un guichet universel pour les personnes en situation de handicap mais aussi les personnes âgées, en termes de mobilité par exemple. Elle explique que le canton de Genève fonctionne par politique publique (elle cite la jeunesse, les personnes en situation de handicap ou les personnes âgées) et qu'il y a un grand nombre d'intervenants dans chaque domaine. M^{me} Piatti Bretton a des doutes sur la mise en œuvre du projet qui vise à réunir toutes ces entités en un seul endroit. Elle n'est pas convaincue que cette motion soit la meilleure solution pour plusieurs raisons. Selon elle, il existe déjà des lieux qui sont censés faire ce travail d'orientation et d'information, qui sont au plus près des personnes concernées (Centres d'action sociale de quartier, services communaux, etc.). A son sens, cette proximité physique semble être une solution nettement plus intuitive et plus efficace que de faire déplacer la population à un endroit unique. Elle suggère d'abord de se demander pourquoi ce système d'information ne fonctionne pas actuellement, plutôt que d'essayer de recréer un nouveau guichet d'information. Elle répète croire davantage au guichet de proximité qu'à un grand guichet unique. Elle donne l'exemple du Bureau d'information sociale (BIS) qui a été créé dans cette perspective, bien qu'il soit plus en lien avec les questions de précarité. Selon elle, le site internet est plutôt bien fait – même s'il ne recense pas tout. Elle trouve logique qu'il ne soit pas complet car il n'était pas destiné à cette tâche, mais elle pense qu'il pourrait être conservé comme base de travail qui pourrait être étendu aux personnes âgées et aux personnes en situation de handicap. M^{me} Piatti Bretton trouve également, dans les dispositifs actuels, la mise en place de la ligne téléphonique des proches aidants (donc

potentiellement tout le monde). Cette ligne est aujourd'hui majoritairement axée sur les personnes âgées mais aussi pour les personnes en situation de handicap et les répondants de la ligne sont formés à l'écoute et à l'orientation. Elle pense qu'une extension de cette plateforme serait donc à considérer, car simple d'utilisation pour toutes les personnes n'ayant pas accès au numérique. Pour terminer, elle ajoute que c'est également le travail des associations – de type Pro Senectute ou Pro Infirmis – d'informer et d'orienter les personnes sur les différentes prestations dont elles pourraient bénéficier. De son point de vue, il existe suffisamment de lieux virtuels et physiques ouverts à tout le monde qui effectuent ce travail d'orientation. Néanmoins, elle rejoint la motion sur la problématique de savoir comment la population a accès à cette information, et c'est un travail à faire en amont selon elle. La question est de savoir comment faire pour que les gens arrivent le plus rapidement possible à l'endroit où elles retrouveront un maximum d'informations sans devoir se déplacer en permanence. Elle précise que les associations savent orienter mais que les personnes concernées n'en sont pas nécessairement informées. Elle communique les chiffres de Pro Infirmis : elle a été surprise de constater que la part des bénéficiaires AI est relativement faible par rapport à l'ensemble des personnes qui bénéficient d'une rente, à savoir de 8% à 10% (environ les mêmes chiffres pour Pro Senectute). Elle se demande ce qu'il en est des 90% restants et suggère deux possibilités de réponses : soit ils n'ont pas besoin d'information, soit ils n'ont pas accès à l'information et ne savent pas comment y accéder. Privilégiant cette dernière option, M^{me} Piatti Bretton rejoint en ce sens la question posée par la motion qui se demande de quelle manière communiquer efficacement. Elle pense que les associations peuvent s'améliorer en permanence, et rappelle qu'ils font le maximum pour rester à jour. En ce qui concerne Pro Infirmis, ils essayent de rester en lien avec d'autres associations pour orienter correctement les personnes vers elles dans le cas où ils ne peuvent pas les aider (elle donne l'exemple de rediriger des personnes vers Pro Senectute et inversement, ou vers l'Hospice général). Selon elle, le réseau associatif sait comment orienter les personnes qui leur demandent de l'aide, le réel problème résidant dans le fait que ces personnes ne savent pas forcément où trouver cette information. M^{me} Piatti Bretton explique soutenir volontiers tout ce qui permet d'améliorer les choses, mais elle pense que l'orientation doit se faire sur ces principaux interlocuteurs. Autrement dit, si on arrive à améliorer la communication et l'information dans les CAS, plus de personnes viendraient consulter les associations et pourraient bénéficier de leurs prestations. Elle explique que, dans le cadre de Pro Infirmis, il y a 8 ETP pour suivre environ 1200 personnes en situation de handicap à Genève. Elle ajoute qu'un tiers du temps de travail de chacun des collaborateurs sert uniquement à aider ces

personnes dans leurs démarches vis-à-vis des services complémentaires. Comme ils passent déjà un tiers de leur temps à un service de l'Etat indispensable pour les personnes, temps qu'ils ne peuvent pas accorder à l'accueil. Dans l'hypothèse que ce seuil de 10% des personnes qui ont le droit à des prestations soit dépassé, cela nécessite que l'association puisse bénéficier de davantage de moyens. De manière générale, M^{me} Piatti Bretton estime que l'accès aux prestations de l'administration publique est difficile pour une grande partie de la population – pas seulement pour les personnes en situation de handicap. Selon elle, pour des personnes fragilisées, qui paient la fracture numérique par exemple, les lignes téléphoniques sont plus accessibles et les dépliants faciles à lire sont plus utiles. Elle rappelle qu'il s'agit de publics différents avec des besoins différents, mais que tous les moyens d'entrée sont bons, puisque le problème majeur est d'entrer dans le système.

M. Dufour présente brièvement la FéGAPH, qui est la Fédération genevoise d'associations de personnes handicapées et de leurs proches, dont une vingtaine d'associations – plus ou moins connues – est regroupée dans cette fédération. Il souhaite rebondir sur les propos de M^{me} Piatti Bretton et explique que ce sont les petites associations les moins visibles pour lesquelles il y a le plus de difficulté d'accès à l'information. Concernant la motion, il souligne que les associations ne sont pas contre une amélioration de l'accès à l'information, qu'elles donneront forcément une réponse positive. Il rejoint la motion sur le fait qu'il existe un manque de service et que les services auxquelles les personnes s'adressent ne connaissent pas toujours correctement la matière. L'une des problématiques qu'il soulève est tout le champ du droit des assurances et des sous-étages à l'intérieur des droits à l'assurance qui est particulièrement complexe, difficile à comprendre et ensuite à mobiliser pour en bénéficier.

Cela nécessite, selon M. Dufour, que les travailleurs sociaux qui sont dans ces services aient une connaissance approfondie des options et des possibilités. Il explique qu'en toute personne vivant avec des incapacités (1 million au niveau suisse) – quel que soit le degré d'incapacité –, cela représente 22,6% de la population du canton, à savoir environ 200 000 personnes en Suisse, mais qui ne nécessite pas forcément une aide ou une assistance complète ; le travail est donc effectué en fonction des besoins. Il ajoute qu'en fonction des genres de données, parfois plus complexes, sont mal connues par les services. Il estime qu'il faudrait une meilleure diffusion entre les organisations. Il rejoint M^{me} Piatti Bretton sur le fait qu'une immense majorité des personnes n'ont pas accès à certaines informations car ils ne savent pas où la trouver, ou ces services ne parviennent pas à les

envoyer vers les bonnes associations. Selon lui, plus les organisations sont visibles, plus elles reçoivent de demandes. Il informe qu'en Suisse il n'y a pas dix avocats spécialisés en la matière (à Genève, deux avocats). Il ajoute que, dans le milieu de la construction, il y a des architectes-conseils à HAU (Handicap Architecture Urbanisme), mais avec toujours autant d'immeubles pas conformes. Il considère que la vraie problématique réside dans l'accès à ces informations, ce qui préoccupe la FÉGAPH. Il rappelle aux commissaires que le département a reçu en juin 2019 un projet – arrêté en raison de la pandémie – pour une Maison de l'inclusion. Il invite les commissaires à lire en détail ce document, qui part de cette question d'un projet de guichet unique qui essaye de répondre pas uniquement à des questions sociales, mais aussi des juristes, des architectes. Il rappelle qu'il existait – il y a très longtemps – un service de ce type rue des Glacis-de-Rive. Il rappelle qu'il y avait également une filière sur le handicap, mais qui n'existe plus. Selon lui, il devrait y avoir un lieu d'accès à l'information qui regroupe l'information et qu'est-ce qui est mis en place pour améliorer les questions liées au handicap. Il ajoute que Pro Infirmis a une partie des informations mais qu'il n'y a pas de filière universitaire en étude des incapacités, pourtant présente dans les pays anglo-saxons et dont une étude allemande de 2014 montrait le potentiel. Selon lui, il existe également un problème de comment rediriger ces personnes, les amener vers les bonnes adresses. Il rejoint M^{me} Piatti Bretton sur le fait, qu'au premier niveau, il faut être inclusif et donner l'information – qui ne nécessite pas un degré d'expertise très élevé – à ces personnes on peut s'appuyer sur ces bureaux, avec une documentation facile à lire et à comprendre (il donne l'exemple des personnes sous curatelle en France qui ont le droit de vote). Il suggère d'évaluer ces questions, sérieusement y penser, mais pas seulement en prenant en compte les problématiques sociales, il propose de voir plus largement en pensant par exemple au stationnement (problématique sur laquelle ils travaillent avec le canton et la ville de Genève). L'idée est de sensibiliser le public, l'une des tâches d'un guichet de ce type serait d'être en charge de la construction d'une information vers le public. Il rappelle que la FÉGAPH a conduit un projet avec la ville de Genève, notamment de développer de l'information pour sensibiliser le public. Dans le document mentionné, ils font référence au rapport du comité de l'ONU en charge du suivi de l'application de la convention pour les personnes handicapées datant du 25 mars 2022 ; il invite les commissaires à le lire sérieusement. Il rappelle le chantier qui se trouve encore devant eux et profite de saluer l'effort fait par le département pour s'approcher de ces questions. La motion dit ne pas vouloir attendre 2030, ce que M. Dufour comprend ; il pense en effet qu'il y a urgence à prendre des mesures plus rapidement. Si, à son sens le guichet n'est pas parfait, il encourage le fait

qu'il y ait déjà une démarche qui se mette en route. Il pourrait imaginer que ce guichet central permettrait à ces bureaux décentralisés d'avoir des informations, une documentation. Pour finir, il rappelle que la question du handicap avait disparu des organigrammes du Conseil d'état, ce qui lui paraissait choquant.

Un commissaire (S) annonce qu'il a trois questions sur les considérants de la motion à l'éclairage des éléments apportés par les auditionnés. Concernant « les attentes des représentants des associations concernées », il demande – étant donné que leurs attentes ne semblent pas être les mêmes que celles présentées par la motion – s'il y a eu des concertations, comment cette motion a été rédigée et quelles entités ont été interrogées. Concernant le considérant « que la « Maison de l'autonomie » accueille de nombreuses associations, proposant beaucoup de soutien, mais reste peu connue », le commissaire (S) demande si cette motion n'est pas plutôt destinée à trouver un rôle à cette Maison plutôt que de lutter sur le non-recours. Enfin, concernant le dernier considérant « que le Bureau d'information sociale (BIS) n'apporte malheureusement pas l'information exhaustive nécessaire », il demande comment expliquer le décalage entre ce qui est dit dans la motion et les « louanges » formulées par les auditionnés à propos du BIS.

M^{me} Piatti Bretton répond d'abord sur le BIS. Elle considère qu'il n'existe actuellement rien qui recense tout, car cela n'est pas possible. Selon elle, le BIS a eu pour vocation de s'aligner à la problématique de la précarité et a fait son travail de ce point de vue. Il n'avait pas pour ambition d'orienter tout le monde dans toutes les directions, et ce n'était d'ailleurs pas son rôle premier. Au sujet de la Maison de l'autonomie, elle explique ne pas avoir besoin d'un guichet d'autonomie pour lui trouver un rôle : elle réunit plusieurs associations au sein d'un même lieu pour faciliter la vie des personnes qui s'y rendent, peuvent être aidées, orientées et redirigées vers d'autres associations, par exemple. Elle explique qu'ils ne vont pas refuser un rôle supplémentaire – à savoir un guichet de l'autonomie – si cela devait se faire, mais précise qu'ils ne sont pas à l'origine de cette motion. Elle ajoute que la Maison de l'autonomie n'est peut-être pas encore très connue car elle a ouvert en pleine pandémie, et qu'ils avaient d'autres choses à gérer que faire leur publicité. Elle répète que le but initial n'était pas d'être pensé comme un guichet unique.

M. Dufour poursuit et explique que la FéGAPH a été contactée par une personne qui a porté ce projet – avant la motion –, personne qui a ensuite contacté certains députés, qui ont trouvé l'idée bonne. Selon lui, la Maison de l'autonomie vit déjà par elle-même et qu'il n'y a pas besoin de rajouter des services. Sur la question du BIS, il estime qu'il n'est pas suffisant car il est

limité dans sa capacité de réponse ou de connaissance de la matière, et ne sait donc pas bien où orienter. Il ajoute que tous les services sociaux, municipaux ou autres ne sont pas en mesure d'expliquer où trouver la réponse. Il estime qu'il y a un vrai besoin même s'il était décidé de ne pas tout centraliser au même endroit. Le commissaire (S) souhaiterait connaître le nom de la personne qui les a sollicités afin de faire une éventuelle demande d'audition. M. Dufour lui suggère de se tourner vers les porteurs de la motion. Ainsi, le président propose au commissaire (S) de formuler sa demande prochainement auprès du premier signataire.

Une commissaire (EAG) précise que les auditionnés répondent à deux fonctions différentes de cette motion, qui n'en contient qu'une. Elle ajoute que si elle comprend M. Dufour, celui-ci considère la Maison de l'autonomie comme un centre de services et d'expertise alors que la motion présente une plaque tournante de l'information sociale. Elle rappelle que les BIS étaient présents dans tous les quartiers et communes. Elle se permet de revenir sur les propos de M^{me} Piatti Bretton et la remercie d'avoir insisté sur l'importance de décentraliser l'accès à l'information et non pas centraliser ; selon elle, l'information décentralisée répond mieux aux besoins de ces personnes en situation de handicap. Elle estime qu'il faudrait éventuellement proposer des amendements si cette motion devait aller de l'avant. Elle rappelle que la Maison de l'autonomie a été inaugurée en septembre 2021, elle comprend qu'elle ne soit pas encore très connue, mais elle est interpellée par la perception – qui correspond sans doute à la réalité – du fait que des professionnels ne disposent pas des informations. Selon elle, quelqu'un qui travaille dans un lieu dispensant des informations ne doit, certes, pas tout savoir, mais au moins savoir où chercher et où orienter. Elle trouve ce constat alarmant car il illustre une forme de déprofessionnalisation. Elle souligne le fait qu'il existe une diminution du niveau d'exigence et d'attentes à l'égard du cahier des charges, et suggère, outre la nécessité de garantir l'accès à l'information et aux prestations pour ces personnes, de s'assurer que les professionnels en face disposent d'un degré d'expertise suffisant pour les aider. Elle considère qu'il faut essayer d'identifier pourquoi 90% des personnes – pour reprendre les statistiques indiquées par M^{me} Piatti Bretton – ne disposent pas de l'information dont elles auraient besoin, alors qu'il y a un réseau qui est mis en place pour leur permettre d'accéder à cette information – sans manifestement y parvenir. Tous les services mis en place – services sociaux communaux, privés, Hospice général, services spécialisés – devraient pouvoir permettre à ces personnes d'obtenir l'information. Elle ajoute qu'à l'époque, il existait au service des prestations complémentaires un service social, au sein duquel une personne pouvait répondre aux différentes

questions des usagers. Selon elle, il faudrait s'assurer que les services dont c'est la vocation remplissent leur office plutôt que créer quelque chose de nouveau et de centralisé. M. Dufour répond qu'un des problèmes des services travaillant dans le social est, lors d'un départ à la retraite, l'expérience n'est pas forcément transmise et ces personnes ne peuvent pas répondre correctement aux personnes en face (il se pose la question de la formation). Il explique que les services sociaux ne savent pas forcément que les associations ont de l'expertise car elles s'occupent de tâches tellement précises que le travailleur social ne se dit pas qu'il peut les contacter. M. Dufour pense que c'est aussi aux organisations de se faire connaître, ainsi que leurs prestations. Il mentionne la FÉGAPH qui n'a pas de secrétariat permanent, mais qui dispense pourtant une série d'activités pas facturables. Il évoque les efforts à faire par rapport à l'inclusion et donne l'exemple d'un modèle de logements ouverts à tout le monde – pas uniquement à des personnes avec des incapacités. Mais il reconnaît qu'ils ne font pas assez savoir ce qu'ils savent et ce qu'ils font.

M^{me} Piatti Bretton poursuit pour dire qu'elle est d'avis qu'il y a probablement quelque chose à faire concernant la formation des travailleurs sociaux généralistes, mais rappelle que la formation est longue (la formation est estimée à deux ans pour former un assistant social, notamment sur les questions de contributions d'assurance, etc.). Elle trouve normal, d'une certaine manière, qu'un assistant social ne connaisse pas tout, car ce n'est pas sa vocation première, tout comme les membres des associations ne disposent pas de toutes les informations sur l'aide sociale. L'idée étant davantage de pouvoir renseigner les assistants sociaux sur leurs connaissances et les encourager à les contacter pour aider les personnes prises en charge. Ils essayent de faire la même chose avec les communes. M^{me} Piatti Bretton évoque un souci au niveau du personnel d'accueil et propose d'agir en premier lieu sur lui, avant de faire un travail sur les assistants sociaux.

M. Dufour ajoute que c'est un aspect qui est en train d'être travaillé par la ville de Genève dans le cadre du projet mentionné plus haut.

Une commissaire (Ve) désire savoir si la FÉGAPH – en référence aux documents envoyés – est en accord avec un guichet unique, qui ferait office de porte d'entrée. Elle mentionne la seconde invite « à évaluer la possibilité d'installer ce guichet au sein de la Maison de l'autonomie », en insistant sur le terme « évaluer ». Elle demande donc à M. Dufour – qui mentionnait un ancien guichet unique aux Glacis-de-Rive – s'il imaginait un autre endroit où situer ce guichet.

Pour la commission, elle trouverait intéressant d'interroger l'OCAS concernant les prestations complémentaires. Elle demande à nouveau à

M. Dufour s'il a une idée de lieu pour accueillir ce guichet en dehors de la Maison de l'autonomie. M. Dufour souligne que la réponse figure dans le document envoyé. Il explique faire confiance au département, qui choisira le lieu. Ils peuvent suivre et aider sur comment mieux outiller les services décentralisés, mais il est convaincu qu'une membrane centrale serait utile. Il estime que c'est aux politiques de faire des choix concernant les locaux. Lui n'a pas de suggestion d'un « meilleur endroit » pour mettre en place le point central de pour rediffuser de l'information. Il ajoute d'ailleurs que la motion prendra du temps, il y a donc encore quelques années pour trouver des locaux. Il répète ne pas avoir de position sur cette partie de l'invite et pense que M^{me} Piatti Bretton est mieux placée pour y répondre. Selon sa perception, ajouter un guichet unique dans la Maison de l'autonomie poserait des problèmes de surface des locaux.

M^{me} Piatti Bretton ajoute qu'elle est fermement convaincue que les services d'aide doivent être au plus proche des personnes et dans les endroits les plus décentralisés qui soient. S'il faut rassembler un maximum d'information dans un même lieu, elle pense que le plus simple serait de créer un lieu dématérialisé et accessible aux professionnels qui, eux, seraient en charge d'informer les gens. Concernant les personnes en situation de handicap, elle croit qu'ils auraient davantage l'intérêt de rentrer par le biais de Pro Infirmis, dont l'une des missions principales est de faire de l'orientation et de faire valoir le droit de ces personnes. La commissaire (Ve) considère que la motion n'est pas très loin de la vérité et que ce guichet pourrait être une mission de plus dans cette Maison de l'autonomie. M^{me} Piatti Bretton précise qu'elle n'est pas opposée à cette mission.

Un commissaire (PDC) pense que l'auteur de la motion est parti du principe que créer une Maison de l'autonomie avait d'autres fonctions que de réunir des associations dans des locaux. Il se demande pourquoi ne pas se rendre sur place, à la Maison de l'autonomie, pour demander des informations. Selon lui, dématérialiser les choses ne fonctionne pas. M^{me} Piatti Bretton répond que les personnes peuvent venir sur place. Elle croit néanmoins à la décentralisation et à l'inclusion, en allant dans les CAS de leur quartier – non pas uniquement dans une association spécialisée ; autrement dit, que ces personnes puissent se rendre là où vont les autres personnes de leur quartier pour obtenir de l'information. Ensuite, elles peuvent être redirigées vers eux pour des choses plus spécifiques, auxquelles les CAS ne disposent pas de suffisamment d'informations. Elle ajoute que les gens entrent par le biais ou le service qu'ils souhaitent, l'important c'est qu'ils puissent accéder à ces informations.

Le commissaire (PDC) demande si cela ne créera pas une surcharge de travail pour les CAS. Une commissaire (EAG) précise que c'est l'une de leurs vocations. Le commissaire (PDC) rebondit sur le fait qu'en posant une question, si l'interlocuteur n'a pas de réponse et lui dit d'aller s'adresser ailleurs, il ira ailleurs. Il explique en avoir marre de chercher des réponses sur son ordinateur, qu'il ne trouvera jamais. Il préfère pouvoir poser la question directement aux associations qui auront, *a priori*, les réponses qu'il recherche. M. Dufour rejoint le commissaire (PDC) en ce sens : l'inclusion ne passe pas uniquement par la dématérialisation, personne ne doit être obligé d'utiliser des logiciels. Il explique que les grandes associations ont une meilleure visibilité que les petites qui sont moins connues. Il donne l'exemple des parents d'enfants qui peuvent bénéficier d'aides, mais qui sont mal connues – même par les pédiatres – mais cela demande beaucoup de temps et d'énergie aux associations d'aller informer les membres de la pédiatrie. Il considère que faire connaître ces informations est une priorité et avoir un endroit qui a des réponses et un répertoire en ligne est déjà un bon début – même s'il est à améliorer. Il donne l'exemple de Handicap Genève où il faudrait améliorer pour redistribuer correctement les choses.

Séance du 26 avril 2022

Audition de MM. Jérôme Laederach, président d'Inso Genève, Pierre Coucourde, président de l'AGOER et Patrick Rossetti, vice-président d'Inso Genève

M. Laederach salue la volonté du législatif et de l'exécutif de réfléchir à la manière dont accompagner le mieux possible les citoyens en situation de handicap – au sens large du terme – particulièrement dans le contexte de la mise en œuvre de la Convention relative aux droits des personnes handicapées. Il estime qu'il est important de reconnaître dans leurs droits ces citoyens en situation de handicap et de voir comment mettre en œuvre un dispositif avec des acteurs et des prestataires déjà existants. Il salue également la motion dans son esprit, témoignant d'une volonté de contribuer à cette réflexion. Néanmoins, il pense qu'il faut rester attentif au fait de ne pas ajouter des couches supplémentaires sur celles déjà existantes. Il reconnaît que la création d'un guichet de l'autonomie est une bonne idée, mais se demande s'ils ne peuvent pas s'appuyer sur le réseau déjà existant et sur les éléments qu'ils connaissent dans le canton plutôt que d'ajouter un dispositif. Avec les membres de leurs faïtières, ils ont mené une réflexion sur la capacité de faire mieux avec ce qui existe déjà ou la nécessité de repenser le tout. Premièrement, ils se sont interrogés sur le périmètre de la motion qu'il estime large : où commence et s'arrête cette motion, qui concerne-t-elle

exactement (l'ensemble de la population, une partie de la population) ? Il rappelle que la notion de handicap est une conception sociétale qui comprend toute personne pouvant être atteinte dans sa santé ou dans son intégrité corporelle, sensorielle et intellectuelle, son environnement l'empêchant d'adapter ses potentialités.

M. Laederach précise que la motion les a appelés à réfléchir sur les acteurs qui sont en place et qui pourraient abriter un guichet, si cette motion devait être votée. Il précise qu'ils sont particulièrement sensibles à la Maison de l'autonomie, car leurs deux façtières y sont abritées, mais qu'il s'agit de deux acteurs parmi d'autres. Il mentionne, en lien avec cette motion, Pro Infirmis à titre d'exemple qui pourrait prendre un rôle actif et important dans la réponse qui est celle du périmètre du guichet, mais précise que, si tel est le cas, il faudrait qu'elle en ait les moyens. Il rappelle que les organisations abritées par la Maison de l'autonomie sont des acteurs privés, pour l'instant.

Il ajoute qu'une des questions sera de savoir si ce guichet serait un dispositif étatique ou privé. S'il est étatique, il s'interroge sur comment l'articulation peut se faire dans ces espaces. Cette motion les pousse à réfléchir sur une nouvelle organisation et articulation possible entre les acteurs privés et publics. En prenant connaissance de cette motion, ils se sont rendu compte que certains dispositifs similaires existent déjà, par exemple La Clé de l'Hospice général. Il précise que La Clé est abritée par l'Hospice général et fait le catalogue de tout ce qui peut être mis à disposition pour une personne en situation de handicap au sens le plus large du terme. Elle recense plus de 1700 adresses d'organisations privées et publics actifs à Genève, proposant des éléments extrêmement riches. Il répète que l'idée de départ de la création d'un guichet de l'autonomie est intéressante mais se demande comment l'articuler avec des éléments déjà existants. Ils se sont également posé la question de la difficulté des clés d'entrées appartenant d'une part aux cantons, d'autres aux communes et d'autres encore à la Confédération. Il s'interroge donc sur comment gérer l'articulation de ces accès au sein d'un même guichet et souligne la complexité de la mise en place d'un tel guichet. Il informe les commissaires qu'un guichet unique existe dans le canton de Neuchâtel et qu'il fonctionne bien, mais rappelle que ce qui fonctionne dans le canton de Neuchâtel ne fonctionnerait pas forcément dans le canton de Genève, en raison d'une taille et d'un nombre de prestataires différents. Il ajoute que la façtière Inclusion Handicap ou encore le Bureau fédéral de l'égalité pour les personnes handicapées (BFEH), mis en place suite à la Loi sur l'égalité pour les handicapés (LHand), sont des organismes qui permettent aux concitoyens d'accéder à beaucoup d'informations. En tant que vice-président de Handisport Genève, il renvoie les commissaires à une

difficulté, qui peut être un peu similaire à celle d'un guichet unique, rencontrée sur le canton en lien avec le sport handicapé. Il affirme qu'il est extrêmement difficile pour une personne en situation de handicap, qui cherche à se tourner vers une organisation sportive, de trouver l'acteur qui pourrait lui faciliter l'accès. Il souligne qu'il y a une idée qui date de plusieurs années de mettre en place une plateforme d'accessibilité à ces informations, mais qu'elle n'existe pas car plus il y a d'entrées à mettre en place dans le dispositif, plus c'est compliqué. Il ajoute qu'il faudrait un *leader* qui porte cette dimension, qui pourrait être la ville ou le canton. Selon lui, l'un des enjeux auxquels ils pourraient faire face à un guichet unique est de savoir si l'entrée serait uniquement cantonale, cantonale et communale ou encore fédérale. En conclusion, M. Laederach insiste sur le fait que ce guichet de l'autonomie est une bonne idée, ayant conscience de la difficulté pour les personnes concernées d'accéder facilement à la bonne information, mais se demande s'il doit exister sous la forme d'un guichet physique qui doit articuler toute la complexité inhérente aux thématiques liées aux besoins des citoyens en situation de handicap. Il s'interroge sur la capacité de l'Etat à pouvoir adapter sa propre organisation pour faciliter la mise en place d'un tel guichet.

M. Coucourde déclare que l'AGOEER est composée d'associations qui s'occupent davantage du champ de l'enfance et de l'adolescence. Ils se concentrent par exemple sur l'accompagnement des familles dans leur parcours de vie, notamment le passage de l'enfant à l'adolescent, puis de l'adolescent à l'adulte. Il souligne la richesse de dispositifs dans le canton de Genève, mais rappelle la complexité dans le domaine du handicap, notamment avec la complexité liée aux différentes des handicaps. Il reconnaît qu'un guichet qui a pour but d'être un point d'entrée unique est une excellente idée car de nombreuses familles se perdent dans les recherches de prestations. Il pense que ce guichet devrait tenir compte des aspects d'inclusion (par exemple en pensant aux familles qui accompagnent ces personnes devraient pouvoir s'adresser au guichet qui serait celui de tous les citoyens). Concernant l'administration publique, il estime que les centres d'action sociale (CAS) sont bien menés mais pense qu'ils méritent d'être promus de façon différente et plus claire. Au sujet de la porte d'entrée unique, il pense plutôt à un numéro unique ou un site unique qui donnerait accès à des ressources qui pourraient être mutualisées entre professionnels. Il estime que c'est une belle opportunité de repenser le modèle au niveau cantonal afin de créer quelque chose de plus cohérent, notamment avec plus d'interaction entre les différentes organisations.

M. Rossetti poursuit pour expliquer que travailler en particulier avec des personnes qui ont des difficultés psychiques et se rend compte que les personnes en situation de handicap peinent souvent à se retrouver dans les différentes informations. Il réalise que, dans le foisonnement des prestations possibles, les personnes se perdent ; il considère qu'un numéro unique pourrait être une solution. Selon lui, un guichet physique n'est pas indispensable. Il croit qu'il faut pouvoir permettre au public concerné d'avoir un accès rapide. Il ajoute que la création d'un guichet nécessite d'engager des personnes expertes du réseau, alors que ces personnes existent déjà chez Pro Infirmis, Inso Genève ou d'autres organisations et qui savent comment orienter les personnes concernées. Il confirme que créer quelque chose de nouveau semble complexe à ses yeux.

Un commissaire (S) déclare que les présentations des auditionnées sont un peu ambivalentes à son sens. D'un côté ils reconnaissent que la création d'un guichet est une bonne idée, de l'autre ils trouvent compliqué de rajouter une couche sur ce qui existe déjà, mais soutiennent qu'il faut faire quelque chose. Il demande, face à l'inclusion des personnes en situation de handicap, quelles seraient les mesures à prendre en priorité (budget, réorganisation cantonale, ou autre). Il les interroge sur ce qui manque concrètement pour progresser : si ce guichet est une bonne idée, quelles seraient les priorités à mettre en place pour que cette idée puisse être mise en perspective. M. Laederach donne raison au commissaire (S) et comprend l'ambiguïté que les commissaires peuvent ressentir. Il va essayer d'être plus clair. Il souligne que les acteurs engagés dans le domaine du handicap se revisitent depuis plusieurs années pour pouvoir répondre le mieux possible aux besoins des personnes concernées. Selon lui, il est nécessaire de s'interroger en permanence sur les organisations mises en place et d'imaginer comment ces organisations peuvent évoluer pour répondre à des besoins qui eux-mêmes évoluent constamment. Ils mettent en avant, en discussion avec les offices concernés et les conseillers d'Etat qui se montrent sensibles à ces questions, la difficulté de mener une politique commune quand il y a des organisations distinctes. Il estime que le guichet est une très bonne idée mais pense que si elle repose sur une organisation qui n'est pas facilitatrice, le dispositif ne fonctionnera pas. Si ce guichet a l'ambition de répondre à tous les besoins de toutes les personnes sans s'appuyer sur des supports facilitants, ils risquent d'aller vers un faux sentiment d'avoir réussi quelque chose et rapidement se rendre compte que c'est un échec. Il propose un parallèle avec le domaine du sport : il observe que plusieurs tentatives sont mises en place depuis plusieurs années, mais le constat est un échec. Il précise que ce n'est pas par mauvaise volonté, mais parce qu'ils ne se posent pas forcément les bonnes questions et

ne mettent pas les moyens au bon endroit. Il suggère d'innover tous ensemble – législatif, exécutif, acteurs et prestataires concernés –, mais de prendre garde à ne pas construire quelque chose qui risque de s'inscrire dans un échec.

Le commissaire (S) rappelle sa question sur les priorités à mettre en place, et demande si c'est une question de manque de moyens. M. Laederach répond que créer un guichet de l'autonomie nécessite des ressources. Il rappelle que, dans le domaine du handicap, l'OAIS (Office de l'action, de l'insertion et de l'intégration sociales) repose sur trois personnes (prochainement quatre) mais qui est largement sous doté par rapport aux enjeux de la mise en œuvre d'une politique inclusive dans le domaine du handicap. Il pense que ce n'est pas indispensable de rajouter « des forces », qu'il faudrait plutôt disposer différemment des ressources qui sont existantes au sein de l'état. Il affirme que les hauts fonctionnaires sont engagés à se revisiter et ils sont plusieurs, à titre privé, à faire évoluer le milieu associatif. Travailler ensemble est l'une des priorités à ses yeux.

Le commissaire (S) rebondit sur les félicitations formulées concernant le travail des CAS, tout en précisant qu'ils devraient être promus différemment. Il souhaiterait des précisions à ce sujet. M. Coucourde se rend compte que ses propos ne sont pas très clairs. Il va essayer de répéter plus clairement ce qu'il a dit précédemment. Selon lui, ce qui est fondamental pour les familles c'est un point d'entrée clairement identifié. L'idée d'un point d'entrée téléphonique, par exemple, permettrait d'orienter les personnes concernées aux bons endroits. Il souligne la complexité des prestations qui sont vastes ; un citoyen lambda a déjà de la difficulté à se retrouver dans les logiques administratives, une famille avec un enfant en situation de handicap, et qui découvre la complexité qui entoure ce handicap a besoin de ce point d'entrée. Il souligne l'importance de la connaissance de ces prestations et de la formation. Ils ont fait le constat, dans les organisations concernées, qu'ils ont parfois eux-mêmes de la peine à comprendre l'étendu du dispositif et d'orienter correctement les personnes concernées, ce qu'il estime regrettable. L'une des priorités à mettre en place – au-delà de la question des moyens financiers – est le niveau de spécialisation des interlocuteurs et leur capacité à répondre aux questions. L'idée d'un point d'entrée lui semble importante (par exemple une ligne téléphonique qui ne nécessite pas de gros moyens financiers), tout comme la coordination des associations, ce qui n'est pas tout à fait le cas actuellement. Il pense qu'une « mise en musique » de ces associations est nécessaire, mais pas forcément en passant par un lieu physique. Il invite à penser les choses de façon plus ouverte. Ils se rendent compte qu'ils ne connaissent pas toujours les dispositifs de l'organisation

voisine, au détriment de la personne concernée. Il pense que l'une des clefs est la coordination. Par exemple des personnes à qui l'on donne des moyens pour assurer cette organisation logistique et pouvant répondre ainsi qu'orienter correctement les personnes concernées. M. Rossetti précise que l'aspect communication est important. Il donne l'exemple de la santé psychologique des enfants qui est de plus en plus médiatisée à la télévision ou dans les journaux. Il estime qu'un guichet physique n'est pas nécessaire mais qu'une bonne visibilité permettrait par exemple d'accéder à un numéro de téléphone qui renseignerait les personnes concernées sur ces questions.

Un commissaire (Ve) remercie les auditionnés pour leurs explications qui lui permettent de mieux comprendre leur position. Il avoue avoir été un peu perdu au départ. Il explique que, quand il a inscrit « Handicap Genève » dans la barre de recherche sur internet, il s'est retrouvé sur le site de l'Etat avec une liste des associations, réparties en sept catégories. Il ne voyait pas en quoi c'était si compliqué d'arriver sur la bonne association et, si ce n'était pas le cas, la difficulté pour cette personne d'être réorientée. Il comprend, suite à leurs explications, que cette recherche n'est pas aussi simple qu'elle en a l'air. Il se demande, plutôt que de créer un guichet de l'autonomie, s'il ne serait pas judicieux de trouver un moyen de faciliter l'échange d'informations entre les associations, par exemple via une plateforme et des échanges plus réguliers.

Il demande également pourquoi Pro Infirmis n'est pas membre de la faîtière Insos. M. Laederach répond que Insos Genève est la section genevoise d'INSOS Suisse. Il précise qu'ils doivent tous être membres de la faîtière nationale INSOS Suisse, qui sont des acteurs engagés dans le domaine du handicap assurant des prestations auprès des personnes en situation de handicap, essentiellement des adultes et dans les domaines liés à l'activité économique. Il précise qu'Insos Genève regroupe d'autres membres qui ne sont pas historiquement dans la même légitimité d'être dans la faîtière nationale mais qui accepte ces autres membres. Il souligne que Pro Infirmis est dans une autre logique de faîtière nationale et donc dans des branches différentes, raison pour laquelle elle ne sera pas membre d'Insos Genève ; il trouve néanmoins que c'est une très belle opportunité de les retrouver au sein de la Maison de l'autonomie ce qui leur permet de pouvoir se réinventer ensemble. Il rappelle qu'il y a plusieurs poumons à Genève du type de la Maison de l'autonomie, comme l'Espace Tourbillon à Plan-les-Ouates.

Le commissaire (Ve) donne l'exemple d'une plateforme qui organiserait la rencontre entre différentes associations et qui permettrait d'améliorer la communication entre elles, afin que les associations puissent rediriger les

personnes concernées au bon endroit, le cas échéant. Il pense qu'il n'y a pas besoin d'inventer un nouveau guichet.

M. Coucourde rebondit sur la question de l'appartenance de Pro Infirmis à Inso qui démontre bien la complexité, selon lui, des différentes prestations proposées à des personnes en situation de handicap. Pro Infirmis s'occupe davantage du conseil aux personnes individuellement, notamment dans l'accompagnement de leurs projets. Il estime qu'ils ont des rôles différents mais qu'ils sont complémentaires. Il soulève la problématique des personnes qui ne parviennent pas à entrer dans ce réseau qui s'apparente parfois à un dédale. Il est nécessaire de pouvoir apporter une aide à des personnes en situation de détresse, d'où l'importance de faciliter l'accès à ces informations. Il ajoute que l'idée d'une plateforme existe de manière informelle et insiste sur l'importance de se coordonner entre eux pour faire en sorte de donner les bonnes réponses. Il explique qu'en cherchant sur internet, les personnes tombent sur deux ou trois éléments centraux, mais lorsque la recherche est spécifique, elles se retrouvent face à une diversité d'acteurs, une recherche d'information qui pourrait être simplifiée.

Une commissaire (PLR) mentionne de ce qu'elle a compris, il pourrait y avoir une valeur ajoutée de créer un guichet, ou une ligne téléphonique qui semble plus appropriée. Actuellement, il existe La Clé de l'hospice général et le monde associatif, mais qu'il y a un manque au niveau de l'encadrement de la famille et de l'innovation. Cette question de l'innovation passerait par une meilleure coordination du monde associatif. Elle désire avoir des précisions sur le type de difficultés auxquelles ils font face et si cette valeur ajoutée pouvait y répondre. M. Coucourde confirme la bonne compréhension de la commissaire (PLR). Il précise que les acteurs qui sont actuellement au contact de la population en situation de handicap sont compétents, ils savent répondre correctement aux questions. La problématique réside dans le lien entre les deux, à savoir orienter la personne au bon endroit pour avoir une réponse le plus rapidement possible afin de répondre à des besoins urgents. L'une des difficultés pour ces familles est de devoir faire des recherches à plusieurs endroits pour se retrouver face au bon interlocuteur. Il rejoint cette motion dans l'idée d'une meilleure coordination et l'augmentation du dispositif par un point d'entrée. En revanche, il est un peu plus réservé sur l'idée d'un guichet.

Un commissaire (PDC) demande si les auditionnés sont pour ou contre cette motion, car c'est un point qu'il estime important à connaître au moment de passer au vote. Il considère que le premier auteur de cette motion a pensé à la symbolique du lieu de la Maison de l'autonomie qui permettrait d'abriter un guichet (physique et numéro téléphonique). Il pense que tout faire par

téléphone ou de manière virtuelle ne correspond pas à l'ensemble des citoyens, dont certains ont besoin d'être accompagnés physiquement. Il insiste sur le fait qu'il y a un manque d'endroits pour accéder à ces informations et pense qu'un numéro unique ainsi qu'un lieu physique pourraient aider ces personnes dans leurs démarches. Il se demande si ce n'est pas l'un des rôles de la Maison de l'autonomie et s'interroge sinon sur son rôle. Il précise qu'ils ont la possibilité de modifier les invites, le cas échéant, mais souhaite savoir ce qu'ils pensent de cette motion sur le fond. M. Laederach déclare être favorable à l'esprit de cette motion, car actuellement le citoyen qui a besoin de trouver la bonne information est souvent perdu. Il répète être totalement favorable à la volonté de trouver une solution par rapport à cette difficulté, mais il met en garde sur la possibilité de se leurrer en pensant que la solution viendrait d'un guichet physique, virtuel, ou autre. Il craint de ne pas pouvoir répondre à cette problématique et, pour le faire, il faut qu'ils se donnent les moyens. Le commissaire (PDC) comprend qu'ils ont besoin de plus d'argent de la part de l'Etat. M. Laederach précise qu'il n'attend pas davantage d'argent de l'Etat mais que leurs attentes envers l'Etat ou les politiques sont de faciliter les acteurs dans leur capacité d'innover, de trouver de bonnes solutions, pas seulement en mettant plus d'argent, mais en permettant une meilleure répartition et disponibilité de ces ressources. M. Rossetti ajoute qu'il rejoint ses collègues. Il reconnaît qu'il y a un besoin d'une relation physique, mais pense que le premier contact se fait généralement par téléphone. Il ajoute qu'il n'existe pas de réticence de leur part quant à une activité à la Maison de l'autonomie, il souhaite que les personnes en difficulté puissent être en contact avec les bons interlocuteurs, qu'ils soient physiques ou virtuels. Ils se questionnent sur comment mettre en place la meilleure solution pour répondre à ces besoins, et ne sont pas sûrs qu'elle réside dans la création de ce guichet de l'autonomie.

Il pense qu'il y a actuellement des gens qui ont de l'expertise, une très bonne connaissance des prestations, mais il s'interroge sur comment ces personnes se relayent pour apporter les bonnes réponses. Le commissaire (PDC) rebondit sur ces propos. Selon lui, lorsqu'une personne souhaite poser une question, elle s'adresse à un interlocuteur qui ensuite peut l'orienter. Il demande pourquoi ne pas créer un endroit qui oriente ces personnes dans les différentes associations en fonction de leurs besoins. M. Laederach déclare que les membres des faïtières sont perplexes quant au fait que la réponse à ces problématiques se résume à un guichet physique composé de quelques interlocuteurs qui auraient réponse « à tout ». Actuellement, le canton de Genève est doté d'une richesse extraordinaire d'acteurs et d'experts, il estime qu'une articulation peut se faire. Il comprend que leurs propos laissent

perplexes les commissaires car ils ne sont pas en mesure de leur amener une solution clef en main, par contre ils y réfléchissent.

Le président comprend, comme le commissaire (PDC), que ces personnes en situation de handicap peuvent être liées à un interlocuteur qui les accompagnerait et les aiderait à chercher l'information plutôt qu'une personne qui met l'information à disposition.

Le commissaire (S) a une question sur un extrait de l'exposé des motifs de ce PL : « Le nouveau plan stratégique cantonal du handicap (en cours d'établissement par le DCS) définit la politique inclusive souhaitée pour Genève, avec un objectif de mise en œuvre d'ici 2030. Nous ne souhaitons pas attendre la fin des consultations permettant l'élaboration de ce plan stratégique pour que les citoyens qui en ont besoin puissent accéder plus facilement à des prestations qui existent déjà ». Il demande pourquoi la motion vient court-circuiter un processus de consultation qui est mis en place. Il demande des clarifications concernant les enjeux financiers, car ils n'ont apparemment pas besoin de moyens supplémentaires. Il demande où ils trouvent leur argent. Il considère que c'est un discours qui peut être un peu dangereux. M. Laederach répond sur l'aspect des ressources. Il pense que les problématiques sont souvent ramenées à des questions de ressources. Il reconnaît qu'ils ont besoin de ressources mais l'idée n'est pas de résumer leurs propos à la seule logique des besoins financiers. Certes ils ont besoin de ressources, mais ils ont aussi besoin de pouvoir s'organiser différemment, innover, se revisiter et que c'est probablement ce chemin parallèle qui leur donnera satisfaction. M. Coucourde salue le travail effectué sur les questions de vision stratégique, car ils en ont vraiment besoin dans le domaine du handicap, notamment avec l'arrivée de la Convention de l'ONU relative aux droits des personnes handicapées ratifiée en 2014. Dans cette logique d'inclusion, tous les guichets (qui ne sont pas uniques) de toutes les administrations publiques cantonales et Suisse doivent pouvoir accueillir tous les citoyens. L'une des questions qu'il trouve pertinentes est sur le plan stratégique qu'il estime prometteur prônant une logique d'inclusion des personnes en situation de handicap. Le deuxième volume, qu'ils attendent avec intérêt, va répondre à des questions fondamentales de l'accès du citoyen en situation de handicap à une série de prestations de la communauté. Il pense qu'il y aura une partie de la réponse concernant cette question de guichet.

Séance du 03 mai 2022

Audition de M^{me} Christina Kitsos, Conseillère administrative de la Ville de Genève et de M. Philippe Schroft, Chef du service social

M^{me} Kitsos mentionne que la question de l'autonomie ou l'accessibilité est un sujet fondamental et elle pense qu'il y a énormément de travail à effectuer sur cette politique en Ville de Genève. Ils s'interrogent sur les moyens de renforcer la situation pour les personnes en situation de handicap et sur comment travailler sur les différentes politiques de manière transversale, tels que l'aménagement et l'habitat (comment aménager pour rester le plus longtemps autonome), l'accessibilité dans les infrastructures de la Ville (théâtres, guichet de l'Etat civil, etc.), ou dans les espaces de quartier (comment répertorier ces lieux). Elle estime également que la partie consacrée à la sensibilisation du personnel et la formation est une question fondamentale concernant les situations de personnes avec des besoins particuliers (l'idée étant d'essayer de se mettre à la place de ces personnes). Cette politique intègre également les questions liées aux personnes âgées, dont elle pense qu'il y a des points importants à améliorer. Elle déclare que cette motion est difficile à analyser sur certains points : sur le guichet de l'autonomie, elle ne comprend pas clairement si les informations concernent uniquement l'accessibilité ou des informations plus larges au niveau social (par exemple la problématique du non-recours aux prestations sociales). Dans les considérants, elle constate qu'il est fait mention du Bureau d'information social (BIS). Elle estime que le BIS porte ses fruits permettant d'être engagé avec le canton, l'Hospice général et les communes pour dispenser l'information aux différents bénéficiaires. Elle affirme que la Ville de Genève souhaite poursuivre son travail avec le BIS. Elle se demande si le guichet de l'autonomie permet véritablement de répondre aux besoins sur les questions de l'accessibilité. Elle informe les commissaires que la Ville de Genève a lancé une étude, avec l'aide de Pro Infirmis, et qu'ils ont déjà répertorié environ 200 lieux.

Elle précise que les commissaires peuvent retrouver ces lieux sur le site internet de la Ville de Genève avec des pictogrammes qui permettent de voir si tel lieu est accessible ou non (avec les détails en fonction des besoins de la personne et l'aménagement des lieux). Elle déclare que la Ville de Genève mène un travail important, dont la première étape étant l'évaluation des différents lieux de la Ville de Genève. M^{me} Kitsos pense que ce qui est important est de pouvoir intégrer ces aménagements dans leur Plan financier d'investissement (PFI) pour aménager correctement les lieux identifiés comme pas accessibles, ce qui constitue la deuxième étape du travail. Selon elle, il serait intéressant d'avoir ce type d'étude pour l'ensemble du canton.

Concernant le guichet de l'autonomie, elle trouverait pertinent de combiner un lieu physique et un lieu virtuel pour obtenir l'information (elle donne l'exemple au niveau social et pense qu'il s'agit du dispositif idéal). Au-delà de « Accès + », elle trouve important la question de la sensibilisation du personnel, ils ont mis en place des modules de formation pour toutes les personnes de la ville sur ces questions. Elle pense également qu'il doit y avoir un réflexe d'accessibilité pour tous les proches et elle s'interroge sur la prise en compte de cette politique par ce projet. En Ville de Genève, ils réfléchissent également aux handicaps moins visibles, comme la malentendance ou la déficience visuelle (elle donne l'exemple du pictogramme dans le projet « Accès + » qui est à améliorer pour inclure les personnes malvoyantes).

M. Schroft poursuit et informe les commissaires que, depuis 2013, il existe des « Points Info » en Ville de Genève qui sont des guichets d'information généraliste qui s'adressent à toute la population. Ils constatent que les questions récurrentes portent sur les assurances sociales, les revenus, le logement, ou encore le recours aux aides sociales (par exemple sur les prestations complémentaires). Il déclare qu'ils reçoivent positivement cette motion qui vise à déployer un guichet d'information spécifique pour les questions liées au handicap, renforçant l'information destinée à la population pour faire valoir ses droits. A titre d'information, en Ville de Genève, les « Point Info » ont reçu la sollicitation de 6000 personnes dans l'année, dont 1000 cas ont été traités en présentiel avec des rendez-vous, nécessitant une prise en charge plus spécifique (par exemple une aide à la rédaction de courriers, ou pour remplir des formulaires de demande aux prestations sociales).

Un commissaire (Ve) souligne que plusieurs présentations sur le guichet de l'autonomie qui allaient dans le sens d'un point d'information, il trouve intéressant de prendre en compte l'autonomie dans le sens de l'autonomie des personnes handicapées, ce qui élargit le cadre de la motion. Il salue également les dispositifs mis en place à ce sujet en Ville de Genève. Il interroge les auditionnés sur la nécessité de créer une structure supplémentaire par rapport aux structures déjà existantes. Il demande aussi quelle est la marche à suivre lorsqu'une personne arrive dans un « Point Info » avec une question spécifique en lien avec le handicap (par exemple si les personnes concernées sont orientées vers des associations spécialisées dans le handicap). Il a aussi pu comprendre, à travers les différentes auditions, qu'il n'est pas toujours facile, pour les personnes concernées, de trouver la bonne information, même sur internet. Il souhaite savoir ce qui se passe quand une personne vient dans un « Point Info ». M. Schroft répond

qu'une question peut être traitée directement par le collaborateur s'il est informé sur le sujet. En revanche, lorsqu'il s'agit d'une question très spécifique à laquelle il n'est pas en mesure de répondre, il va orienter une personne vers une association (il cite Pro Infirmis) afin qu'elle soit reçue au bon endroit.

Le commissaire (Ve) demande si leur point d'entrée est Pro Infirmis ou s'ils travaillent avec plusieurs associations en lien avec le handicap vers lesquelles les personnes concernées sont dirigées en fonction de leur question.

M. Schroft répond qu'ils travaillent en priorité avec Pro Infirmis. Le commissaire (Ve) comprend qu'avec ce guichet, les personnes concernées seraient envoyées dans un autre lieu plutôt que de traiter les questions sur place. M^{me} Kitsos déclare que c'est déjà en partie le cas avec le BIS qui est un dispositif précieux. Elle ajoute que plusieurs facteurs favorisent le non-recours aux prestations sociales, parmi eux la multiplicité des acteurs, la complexité administrative, les supports de communication inadaptés ou encore la stigmatisation. Selon le lieu, les personnes concernées auront plus ou moins de difficulté à aller demander des informations. Elle considère qu'il faudrait mettre en place davantage de travail de manière interinstitutionnelle – comme c'est le cas avec le BIS – plutôt que de faire un guichet. Elle pense que c'est au canton, aux communes et aux associations de faire en sorte que, par la suite, les collaborateurs puissent travailler ensemble, notamment à travers des lignes directes pour s'assurer que la personne concernée puisse avoir un contact avec un interlocuteur le plus rapidement possible. En outre, elle souligne la difficulté pour ces personnes de devoir raconter à plusieurs reprises leur histoire, notamment si elles doivent changer de lieu pour trouver la bonne information, risquant de les décourager. C'est un facteur humain à prendre en compte et, dans ce sens, elle pense qu'un guichet avec tous les acteurs présents pourrait être bénéfique. Elle trouve que les « considérants » de la motion sont clairs, mais est ouverte à la réflexion sur la question de la mobilité indiquée dans la première invite. Elle mentionne également les questions liées à l'isolement de ces personnes et pense qu'il y a une réflexion plus large encore à mener sur cette politique.

Une commissaire (S) rappelle que, dans la Maison de l'autonomie, l'association faitière Insos réunit un ensemble d'associations honorables spécialisées dans des problématiques différentes. Elle demande s'ils ne pensent pas que ce soit suffisant pour transmettre l'information à la population, d'autant plus qu'à l'intérieur de cette Maison de l'autonomie il y a un bureau de l'Hospice général.

Au sujet de la question de la centralisation, alors que les services sont encouragés à être au plus près de la population, elle demande aux auditionnés ce qu'ils pensent du fait de tout centraliser dans un même bureau pour diffuser des informations très différentes. Elle se demande également si le risque ne réside pas dans le fait que certaines associations – par exemple les associations liées aux questions de malvoyance ou de malentendance qui se promeuvent elles-mêmes – se noient dans une information plus large. M^{me} Kitsos reconnaît que ce sont des questions qui méritent réflexion. Ce qu'ils peuvent constater dans la politique de proximité, par exemple avec un senior qui aurait des problèmes de mobilité, c'est qu'il est plus aisé d'avoir une approche par quartier et non pas être centralisé à un endroit. Elle donne comme exemple « Fribourg pour Tous » qui est un guichet unique qui traite de non-recours aux prestations sociales. Elle y voit plusieurs intérêts, notamment la visibilité (les personnes savent où se rendre), les informations dans différentes langues, les rendez-vous donnés sur place ou encore des unités mobiles qui se rendent sur le terrain. Elle mentionne une étude menée à Genève sur la problématique de non-recours aux prestations sociales qui concernerait plus de 50% de la population. Elle pense qu'un guichet de l'autonomie, à propos de ces questions, pourrait être un avantage, mais elle se demande si c'est la solution la plus efficiente. Selon elle, avoir des ressources spécifiques dans différents centres d'informations, ce qui n'est pas le cas actuellement étant donné qu'il n'y a pas de point d'information dans plusieurs communes, serait bénéfique et que ce guichet de l'autonomie pourrait présenter un intérêt. Elle estime qu'il faudrait pouvoir accéder à des « Point Info » dans tous les cantons, avec des travailleurs formés sur ces questions. Elle admet qu'actuellement, dans les « Point Info », tous les collaborateurs n'ont pas cette formation et doivent, dès lors, travailler avec des associations. Selon elle, il est nécessaire de travailler sur une politique sociale de proximité et d'élargir encore l'accessibilité, en intégrant ce réflexe d'accessibilité dans chaque politique.

La commissaire (S) précise que le but primaire de ce bureau n'est pas de fournir des prestations directes, mais d'informer et de rediriger les personnes concernées vers les bons services. A ce sujet, M^{me} Salama (la secrétaire scientifique) informe que l'étude sur le non-recours aux prestations sociales citée précédemment a été menée par M^{me} Barbara Lucas. M^{me} Kitsos explique que les chiffres, selon le département de M. Apothéloz (DCS), n'ont pas beaucoup évolué, depuis 2017, sur la question du non-recours aux prestations sociales. Plusieurs raisons sont citées : difficulté d'accès à l'information, stigmatisation, complexité administrative, sentiment de honte, multiplicité des acteurs ou encore supports inadaptés, facteurs sur lesquels il

faut travailler. Elle rappelle que ces facteurs concernent tout le monde et non pas uniquement les personnes à besoins particuliers.

Une commissaire (PLR) remercie les auditionnés. Elle informe s'être rendue sur le site de la Ville de Genève, avoir trouvé « Accès + », mais que le lien est cassé. Elle rappelle que « Accès + » a été lancé en novembre de l'année précédente et que ce dispositif est donc récent. Elle demande si un bilan a été effectué (par exemple sur le nombre de personnes qui ont consulté cette plateforme). M^{me} Kitsos répond qu'il existe bien un suivi mais que, pour l'heure, elle n'a pas encore reçu de bilan. Elle confirme que c'est un dispositif encore récent, qu'il a été lancé, avec Pro Infirmis, en 2020 et qu'ils vont maintenant évaluer son fonctionnement. Ils ont eu certains retours de la part des associations et réfléchissent sur comment faire pour accéder efficacement à l'information. Ils sont également en train d'intégrer, dans le Plan financier d'investissement, les lieux qui ont été identifiés comme pas accessibles. Elle donne l'exemple de l'Etat civil qui a doit mettre en place de nouveaux dispositifs pour améliorer l'accessibilité. Elle espère que d'ici 2023 des travaux pourront être effectués.

Un commissaire (PDC) souhaiterait savoir quelles sont les demandes les plus fréquentes parmi les 6000 sollicitations qui ont été faites dans les « Point Info ». M. Schroft répond que ces demandes ne sont pas en lien direct avec le domaine du handicap. Elles concernent surtout les assurances sociales, et parmi les rendez-vous en présentiel, les demandes concernent de prestations complémentaires (comme les rentes AI ou AVS). Le commissaire (PDC) demande si, pour eux, la mise en place d'un guichet unique est une valeur ajoutée ou s'il existe actuellement déjà toutes les compétences nécessaires pour obtenir l'information. Selon lui, en multipliant les guichets, les personnes risquent de ne plus savoir où aller. M. Schroft répond qu'ils sont tiraillés entre le fait de vouloir diffuser l'information concernant une multitude d'acteurs, mais qu'un nouveau guichet pourrait risquer d'ajouter de la confusion. Le commissaire (PDC) demande si cette motion a du sens à leurs yeux. Autrement dit, si la motion doit être adoptée ou s'il serait préférable d'améliorer ce qui existe déjà. M^{me} Kitsos trouve difficile de répondre à cette question. Selon elle, il y a plusieurs enjeux liés à la proximité et la centralisation. Elle se demande si les personnes vont se rendre sur ce guichet en fonction de leurs besoins, si une politique plus large est prévue pour s'insérer dans cette Maison de l'autonomie, ce qui peut être positif. Elle souhaite surtout que les personnes puissent recevoir toutes les informations sur place pour ne pas devoir se déplacer ailleurs. De manière générale, elle encourage l'idée d'avoir des bureaux d'informations interinstitutionnels et associatifs où l'ensemble des collaborateurs travaillent

ensemble et continuent à avoir des liens directs, ce qui n'est pas le cas actuellement. Selon elle, un pas a déjà été franchi avec le BIS. Un second pas consisterait en ces liens directs pour que les collaborateurs puissent faciliter le traitement des dossiers. Elle se demande comment mettre en place, au sein du guichet de l'autonomie, tous les acteurs présents afin d'aller plus vite dans les traitements de dossiers et la diffusion d'informations.

Le commissaire (PDC) demande combien de collaborateurs travaillent dans les « Point Info » et combien ils représentent au budget. M. Schroft déclare qu'il s'agit de 9 collaborateurs pour 6.3 EPT.

La commissaire (S) rebondit sur les propos de la Magistrate : par rapport à la complexité d'avoir un seul bureau représentant un grand nombre d'entités qui répondent à des besoins différents, elle se demande s'il ne serait pas plus judicieux de développer ce qui existe déjà. Selon elle, il est plus utile de développer et de travailler sur la coordination des dispositifs existants plutôt que de créer et devoir redynamiser une nouvelle synergie, ce qui pourrait s'avérer complexe et délicat. M^{me} Kitsos peine à répondre à cette question, elle explique qu'en Ville de Genève, ils travaillent sur l'existant et qu'ils vont en ce sens en collaborant entre les « Point Info » et les associations. Lorsqu'elle encourage à renforcer ce qui existe, elle parle au nom de la Ville de Genève. En effet, dans d'autres communes il n'existe pas de « Point Info », et dans certaines il n'existe pas non plus de service social, situation beaucoup plus fragile d'après elle. Elle pense que, sur l'ensemble du canton, cela vaudrait peut-être la peine de mettre en place un guichet, étant donné le manque de lieu pour délivrer l'information sociale. Elle ajoute qu'ils peuvent déjà renforcer les relais dans les associations pour qu'elles puissent répondre correctement aux personnes concernées et apporter le suivi dont elles ont besoin. La commissaire (S) souhaiterait savoir, dans le cas où le bureau serait créé, si les autres entités continueraient à exister (à savoir les « Point Info »). M^{me} Kitsos répond que les « Point Info » de la Ville de Genève continueront à exister. Elle pense que les informations de proximité dans les quartiers doivent demeurer, pour ne pas être uniquement sur une centralisation. Elle pense qu'il faudrait des unités mobiles qui se déplacent auprès de la population. Pour eux, l'une des priorités est le recours aux prestations et l'information sociale est donc fondamentale. Elle rappelle que, même avec les hébergements d'urgence, des personnes ne font pas valoir leurs droits, un travail d'accompagnement doit donc être effectué (constitution d'un dossier, suivi par l'Hospice général, etc.). Certaines situations nécessitent un accompagnement social, qui passe aussi par l'information, ils ont donc un rôle fondamental à jouer, qui est encore à renforcer.

Une commissaire (Ve) aimerait savoir combien de personnes ont demandé des informations dans les « Point Info ». Elle comprend qu'il y a eu 1000 personnes en présentiel dans l'année et demande si les 6000 autres ont été en contact par téléphone ou en ligne. M. Schroft précise, qu'en 2021, les « Point Info » ont reçu plus de 6000 sollicitations (par exemple au téléphone) et, parmi ces 6000 personnes, 1000 personnes ont obtenu un (ou plusieurs) rendez-vous individuel en présentiel.

Un commissaire (Ve) demande si le guichet de l'autonomie ne pourrait pas devenir un point central d'information et que les « Point d'Info » pourraient relayer vers d'autres endroits. Autrement dit, que les « Point d'Info » deviennent un point de relai : ils pourraient donner la première information, avec ensuite un guichet unique avec toutes les informations centralisées. M^{me} Kitsos comprend que toutes les informations sont centralisées sur ce guichet et qu'un travailleur social sur place communique ces éléments pour que les personnes se rendent sur le guichet. Selon elle, l'objectif est de limiter la multiplicité des acteurs, l'idée étant que toutes les informations soient accessibles à ce guichet. Au niveau de la Ville de Genève, ils continuent les liens avec les associations car, sur certains points spécifiques, ils ont besoin de l'apport des experts au sein de ces associations. Si ce guichet regroupe toutes les informations, y compris l'apport associatif, les personnes concernées vont plutôt se diriger vers ce guichet. Néanmoins, elle a de la peine à évaluer si les personnes ayant des difficultés de mobilités ne vont pas préférer se renseigner dans un service de proximité plutôt que de se rendre sur ce guichet. Elle pense qu'ils ont aussi la possibilité de le faire par téléphone.

La commissaire (Ve) demande s'il serait pertinent, au niveau de la compréhension, de créer un guichet unique et que les autres « Point Info » du canton relaient les personnes concernées vers ce guichet unique. M^{me} Kitsos donne l'exemple de la Cité Seniors qui centralise une partie de l'information et dont l'objectif est de déployer la politique Seniors dans les quartiers. Cela lui semble fondamental de ne pas être seulement un lieu fixe mais d'avoir une « vitrine » qui permet de sensibiliser la population sur les difficultés, de créer du lien social ou encore de véhiculer des informations à travers cette cité. Elle reconnaît que cela a un intérêt d'avoir un lieu physique. Elle pense qu'ils peuvent encore aller plus loin avec la Maison de l'autonomie en menant une réflexion sur les questions d'isolement, d'activités, traitant de questions plus larges que l'accès à l'information. Elle pense que la Maison de l'autonomie fait déjà ce travail mais qu'en Ville de Genève ils observent un manque. La commissaire (Ve) suggère de mettre en place une stratégie de communication avec à la fois un guichet de l'autonomie, des « Point Info »

qui relaient l'information et de la publicité dans ces « vitrines » pour diffuser l'information autour de ce guichet de l'autonomie. M^{me} Kitsos pense qu'il est aussi possible que les personnes se rendent à la Maison de l'autonomie pour d'autres motifs que la recherche d'information et finissent par en avoir. Elle ignore cependant comment la Maison de l'autonomie est organisée. La commissaire (Ve) considère que, si le guichet de l'autonomie doit ouvrir, l'important est que ce soit un lieu « fort » et bien organisé, avec des collaborateurs bien informés.

La commissaire (S) croit avoir entendu qu'il y a des d'assistants sociaux présents dans ce bureau. Elle demande quelle est la vision de la Magistrate concernant l'idée de mettre en place, en plus de l'information, des services sociaux qui pourraient prendre le relai. M^{me} Kitsos répète que leur objectif n'est pas de multiplier les lieux et les acteurs. Elle n'est pas favorable à l'idée qu'une personne se déplace au guichet de l'autonomie, qui l'envoie ensuite ailleurs et ainsi de suite. Selon elle, les institutions publiques doivent s'adapter au mieux pour éviter que les bénéficiaires doivent se déplacer. La commissaire (S) comprend les propos de la Magistrate. Elle donne l'exemple de l'Hospice général qui a un bureau dans la Maison de l'autonomie, en plus d'une multiplicité d'acteurs qui répondent à différentes problématiques. Elle ne sait pas comment une personne qui vient pour un service spécialisé parvient à se diriger vers la bonne entité. Elle demande si chaque entité doit avoir un représentant. Elle n'a pas bien saisi comment la Magistrate voit les choses. M^{me} Kitsos affirme que l'objectif du BIS était d'avoir un lieu où toutes les entités étaient représentées (service social de la Ville, associations, Hospice général, AGPsy), ce qui a porté ses fruits. Elle rappelle qu'actuellement, ils ne travaillent pas avec la Maison de l'autonomie.

Un commissaire (Ve) indique pourtant que la Maison de l'autonomie abrite Pro Infirmis. M^{me} Kitsos précise qu'ils travaillent directement en lien avec les associations en ne passant par la Maison de l'autonomie. Elle pense que des personnes se rendent dans cette Maison de l'autonomie pour aller à la rencontre des associations et, à ce titre, un guichet permettrait, en effet, d'accéder à de l'information.

La commissaire (S) donne l'exemple d'Inso, faîtière qui regroupe, de mémoire, une vingtaine d'associations. Elle demande si chaque entité doit être représentée ce qui complique encore la question. Elle se demande s'il n'existe pas un dispositif de coordination entre tous les services pour qu'ils puissent être répertoriés correctement. M^{me} Kitsos répond que c'est déjà le cas à la Maison de l'autonomie, et qu'il faut ajouter à cela les travailleurs sociaux et les assistants sociaux formés sur les différentes prestations. La commissaire (S) déclare que ce n'est pas le but de la motion, qui vise à créer

un guichet qui a pour rôle d'informer et d'orienter. M^{me} Kitsos n'a pas compris la motion dans ce sens. Elle a compris qu'il s'agissait de créer un guichet rassemblant des informations pour accéder aux prestations sociales. Étant donné les problèmes liés au manque d'information, elle ne trouverait pas ce guichet inutile. La commissaire (S) constate que la Magistrate a beaucoup centré son intervention sur l'accessibilité. M^{me} Kitsos précise qu'il s'agit de l'accessibilité au sens large du terme, et pas seulement physique (par exemple la prise en compte de besoins particuliers, favoriser les classes ordinaires et pas spécialisées, les compétitions inclusives, l'autonomie des seniors, etc.). Travailler sur les questions d'isolement ou d'accessibilité au sens plus large est l'une des difficultés, selon elle. Elle estime que tous les services municipaux doivent intégrer cette réflexion et pas uniquement la cohésion sociale ou l'aménagement.

Un commissaire (Ve) informe, par rapport à la problématique du non-recours aux prestations sociales, que trois études ont été menées sur le sujet et que le pourcentage des personnes concernées varie entre 45% et 58%.

Une commissaire (Ve) fait l'observation que le BIS est actuellement fermé, au niveau du canton comme sur internet. Elle souhaiterait savoir ce qui va se passer à ce sujet. M. Maffia rappelle que le BIS a été activé dans le cadre de la pandémie. Ils se posent la question de la pérennisation de cette structure, dont le premier constat est positif. Pour le moment, le BIS est suspendu mais la question est toujours ouverte sur son avenir. La commissaire (Ve) estime qu'il est important, pour les commissaires, de connaître la suite concernant le BIS. M. Maffia précise que le BIS traite de toute l'information sociale au sens large, alors que le guichet de l'autonomie cible spécifiquement les thèmes liés à des personnes en situation de handicap. En prônant une politique d'inclusion, toute personne en situation de handicap devrait être en capacité d'aller dans n'importe quel guichet destiné à tout public. Il considère que l'Administration cantonale devrait aller de l'avant pour rendre tous les lieux encore plus accessibles. Il pense qu'il ne faudrait pas un guichet uniquement dédié aux personnes en situation de handicap, mais une information particulière dans le domaine du handicap, en plus de toutes les informations d'ordre général qui doivent être accessibles partout pour des personnes en situation de handicap. M^{me} Kitsos imagine que lorsque ces personnes se rendront à la Maison de l'autonomie, elles devront ensuite se déplacer dans différents lieux. Elle répète son inquiétude à la stigmatisation de la population. Le fait d'avoir un guichet qui traite de cas particuliers ne répond pas à la question de multiplicité des acteurs. Elle affirme que la Ville de Genève souhaiterait poursuivre son travail avec le BIS, même suite à la pandémie, car les problèmes restent d'actualité. Elle

souligne que la Ville de Genève, les associations et le canton, veulent pérenniser ce projet et ensuite discuter avec les communes. Elle réaffirme son intérêt à poursuivre cette collaboration.

Le président a compris que la Ville de Genève évalue et répertorie les infrastructures qui posent des problèmes d'accès. Il remonte un cas qui lui a été rapporté concernant la rampe et le siège coulissant pour personnes en fauteuil roulant qui poseraient problème à la plage des Eaux-Vives. Il demande à qui il doit adresser cette demande.

M^{me} Kitsos pense qu'il devrait plutôt s'adresser au canton, du fait que c'est une zone lacustre. Le président prend acte des propos de la Magistrature et déclare qu'il fera le nécessaire.

Séance du 17 mai 2022

Audition de M. Michel Berclaz, Directeur du pôle assurances sociales et handicap (OAS) – DCS

M. Berclaz précise que pour répondre sur la complexité du domaine du handicap et par rapport à la stratégie adoptée par le Département, il propose un survol de ce qui existe dans le domaine du handicap pour souligner sa complexité ainsi que le caractère multimodal, multiformal et multihandicap que devrait avoir un guichet unique. Pour ce faire, il tient à rappeler ce qui est prévu dans le cadre de la stratégie cantonale validée en janvier. Selon comment le handicap est défini, il rappelle qu'il concerne une population d'environ 100 000 personnes à Genève (problème de santé ou atteinte durable). Il invite donc à se demander à qui s'adresse ce guichet unique et à le calibrer en fonction, réfléchir au niveau et au type d'informations qu'il prévoit de communiquer, car, plus il y a un nombre important de personnes, plus les attentes et les besoins peuvent être divers, nécessitant une communication adaptée sur des domaines nombreux. Sur ces 100 000 personnes qui peuvent être considérées comme étant en situation de handicap, 14 000 personnes sont bénéficiaires de l'AI (assurance invalidité) et, parmi ces 14 000 personnes, il y a un peu plus de 3 000 personnes qui bénéficient des prestations offertes au niveau des établissements pour personnes en situation de handicap (établissements subventionnés). Il ajoute que plus de la moitié des rentiers AI bénéficient de prestations complémentaires. Au niveau de l'offre, il existe un très riche réseau de prestations à Genève, qui agit en faveur des personnes en situation de handicap, que ce soit au niveau des conseils, des loisirs, du sport encore de la culture. Il souligne que, dans le domaine du handicap, il y a une différence de public très importante. Ils se sont basés, à Genève, sur une typologie Suisse,

et cite le handicap physique prédominant, sensoriel prédominant, psychique, mental, polyhandicap et troubles neurodéveloppementaux. Pour chaque type d'atteinte, il rappelle que les acteurs qui peuvent apporter une aide, les types de conseils et de besoins, la manière dont l'information est communiquée, peuvent varier. Selon lui, il y a donc une forte difficulté à arriver à avoir tout regroupé dans un même lieu. Il ajoute que la perspective sur le handicap est en train d'évoluer avec une définition qui se base, de plus en plus, sur la notion d'environnement : c'est l'endroit dans lequel vous vivez et les circonstances auxquelles vous êtes confrontés qui vont être révélateurs du handicap, les solutions doivent donc essayer d'agir sur l'environnement (il donne l'exemple de l'accessibilité). Il rappelle le dispositif existant : il y a 15 EPH et deux structures subventionnées pour environ 200 M. de francs par année, représentant environ 1000 résidentiels, aussi des places d'ateliers et un accompagnement à domicile, il y a presque 3 000 employés, 12 associations subventionnées liées au domaine, et encore d'autres associations actives. Il précise qu'il existe un lien sur le site de l'Etat qui permet de voir la richesse du dispositif. Conscients du fait que tout le domaine du handicap évolue fortement, et donc les prestations, les services et tout ce qui est attendu pour ces personnes également, ils ont décidé de revoir le plan stratégique, au fur et à mesure, pour adapter le dispositif à la demande. Il affirme qu'il faut viser une société qui soit plus inclusive et, pour ce faire, les politiques publiques doivent s'adapter. L'offre de prestations, et la manière dont on informe à propos de cette offre, évolue et, l'un des éléments centraux, selon lui, c'est que la manière dont on fait évoluer les prestations, et qu'on communique sur elles, doit intégrer les personnes en situation de handicap pour qu'elles soient partie prenante afin que la définition corresponde vraiment à leurs besoins (et non pas la perception que nous aurions de leurs besoins). Il souligne que l'un des points forts est de promouvoir l'accessibilité telle qu'elle est définie à l'article 9 de la Convention de l'ONU relative aux droits des personnes handicapées (CDPH) : « Afin de permettre aux personnes handicapées de vivre de façon indépendante et de participer pleinement à tous les aspects de la vie, les Etats Parties prennent des mesures appropriées pour leur assurer, sur la base de l'égalité avec les autres, l'accès à l'environnement physique, aux transports, à l'information et à la communication, y compris aux systèmes et technologies de l'information et de la communication, et aux autres équipements et services ouverts ou fournis au public, tant dans les zones urbaines que rurales [...] ». Il indique que, ce que la motion promeut, la CDPH le demande et la stratégie du canton veut aller dans cette direction. Il estime qu'il existe une conjonction d'intentions. En revanche, au niveau des modalités de mise en œuvre, il pense qu'il faudra voir ce qui fonctionne le mieux pour la population et à quel rythme il est possible de mettre les

choses en place. Pour faire une politique inclusive efficace, il affirme que tous les acteurs – publics et privés, cantonal et communaux – œuvrent dans la même direction pouvant faciliter la communication et la manière d’informer les personnes sur l’ensemble des prestations. Au niveau de la stratégie cantonale, il voit trois principes fondamentaux. Le premier, le principe d’inclusion, qui vise à réduire les barrières environnementales qui empêcheraient de faire participer pleinement ces personnes à la vie sociale. Le second, le principe d’autodétermination, visant à ce que les personnes concernées font des choix des services en fonction de leurs besoins, donc une information exhaustive sur le choix des possibles. Le troisième, un principe d’encouragement différencié, qui vise à adapter l’offre en fonction des atteintes auxquelles ces personnes sont confrontées. Il ajoute que ce plan stratégique vise aussi à anticiper les besoins qui vont augmenter selon les statistiques de l’OMP (augmentation du nombre et de la lourdeur des situations). Il précise que, compte tenu du vieillissement de la population, les mesures mises en place pourront aussi s’appliquer à aider ce type de population, notamment en s’interrogeant sur la place du soin dans le domaine du handicap. Il indique qu’il faut trouver un équilibre entre des cultures de travail, des manières de faire et des attentes pour tenter de générer de manière positive afin que tous les types de professionnels travaillent en faveur des personnes en situation de handicap, notamment à travers ce qu’elles souhaitent.

Au niveau des exigences de la CDPH, la Suisse n’a pas une note très élevée sur la mise en œuvre de cette convention, il y a donc des enjeux et des attentes fortes sur tout le pays. En fonction de tous les points forts et d’amélioration qu’ils ont mis en place dans le dispositif cantonal, ils ont été en mesure de dégager 12 mesures et de définir 5 domaines d’actions prioritaires, à savoir 1) flexibiliser ; 2) personnaliser l’offre de logements, d’accueil et de prestations, 3) davantage aider les proches ; 4) développer l’accompagnement continu ; 5) coordonner. Concernant ces derniers points, ils visent à améliorer la coordination entre les professionnels sociaux éducatifs et le soin, ainsi que renforcer la coordination durant tout le parcours de vie. Il souligne que les transitions qui marquent le parcours de vie sont d’autant plus fortes pour les personnes en situation de handicap (changement de cadre au niveau de l’AI, changement de lieu de vie impliquant une nouvelle méthodologie de prise en charge, cumule de transitions sur un temps court). Plus ils s’améliorent sur ces actions, plus ils vont améliorer la qualité de vie de ces personnes, de leurs proches, et de toute la chaîne, y compris les acteurs du soin. Il ajoute le besoin d’améliorer les conditions-cadres du financement et l’action des EPH. Ils mènent actuellement une réflexion pour

rendre le financement plus flexible plutôt que d'ouvrir des places. Cette dernière action concerne une politique plus transversale du handicap, impliquant l'ensemble du Département mais aussi des acteurs.

Concernant les 12 mesures, M. Berclaz mentionne une plus en lien avec la motion, à savoir le fait de favoriser la circulation de l'information en matière de handicap pour une meilleure information de la population (plus la population est informée, plus l'inclusion devient facile). Il rappelle que c'est un domaine qui peut engendrer une inquiétude, une peur ou un rejet d'une partie de la population, d'où la nécessité d'informer la population, de manière générale, ainsi que les proches, et les personnes en situation de handicap, pour un meilleur accès à l'information et aux prestations des services publics et privés. Il estime que ces problématiques sont au cœur de ce que propose la motion, mais il s'interroge sur le *timing*, l'endroit, l'acteur ou la méthode les plus efficaces possibles. Il ne peut pas s'exprimer sur le fait que créer un guichet est une bonne ou une mauvaise idée, mais il suggère de faire une analyse plus globale des différents acteurs pour prioriser quelle est la mesure à prendre la plus efficace. Selon lui, il n'existe pas de solution unique de par la complexité du domaine mais plutôt un cumule de solutions qui vont pouvoir amener un meilleur accès à l'information. Il ajoute que ces situations sont compliquées par définition et qu'il est nécessaire d'être prêt à pouvoir s'adapter. Il pense que ces différentes mesures pourront trouver un effet positif en dehors du domaine du handicap. Selon lui, recourir à un langage facile à lire et à comprendre (ce qui n'est pas si simple à appliquer en réalité) pourrait être utile en aidant, par exemple, une personne de langue étrangère, ou encore faciliter l'accessibilité pourra répondre aux besoins d'une population vieillissante. Pour les dispositifs en cours, un membre de l'Université de Bâle est en train d'analyser le cadre légal cantonal pour voir quels seraient les points d'attention les plus forts par rapport à la mise en œuvre de la CDPH (il mentionne certains domaines : la participation sociale et politique, l'emploi, le logement, la formation, la communication). Dans ce volume 2, il annonce qu'ils viendront avec une proposition qui concerne l'inclusion, au sens général, avec des propositions concernant l'accessibilité, l'accès à l'information et aux prestations, pour répondre à ce que propose la motion. Il informe qu'ils ont organisé deux tables rondes pour lancer ce volume 2, et indique les thèmes qui ont été retenus, notamment la participation, la protection sociale (accès aux prestations) et sensibilisation au handicap sous le volet de la communication et accès à l'information. Ils sont conscients du fait qu'il y a besoin de rendre certaines informations disponibles, mais concernant la solution la plus efficace, il déclare ne pas être

suffisamment avancé dans les travaux pour donner une réponse à cette motion.

Un commissaire (S) souhaiterait savoir, en lien avec la motion, si elle lui apparaît pertinente et anticipant certaines réformes. Il demande quel est son statut par rapport à certaines mesures. M. Berclaz affirme qu'il compte cette motion parmi les réflexions à intégrer sur la manière dont faciliter l'accès à l'information. Néanmoins, il n'est pas sûr que ce soit la meilleure solution, ni la pire des idées. Il considère que c'est un facteur de réflexion.

Une commissaire (EAG) a l'impression, à la lecture de cette proposition de motion, qu'il y a une confusion autour de deux objectifs. D'un côté, la volonté d'avoir un centre d'information et de compétences liées aux questions du handicap, de l'autre, une offre de prestations de services directement aux personnes concernées mais qui aurait tout intérêt à être décentralisée selon elle. Elle pense que cette motion vient en soutien, mais concernant la réponse aux besoins directs des usagers, elle a l'impression qu'elle éloigne les personnes en situation de handicap en leur imposant un déplacement, ce qu'elle ne considère pas très probant. Elle trouverait plus judicieux de développer une série d'interactions dans la proximité. M. Berclaz répond, qu'à terme, ils doivent réfléchir à un endroit qui regroupe l'information et s'interroge si ce lieu doit être physique. Il reconnaît aussi les limites du virtuel et à son accessibilité. Il rappelle, qu'à une époque, des *flyers* étaient à disposition, lors de la naissance d'un enfant en situation de handicap, qui indiquait « Informez-moi ». Un autre *flyer*, quand l'enfant avait entre 15 et 20 ans, indiquant « Orientez-moi ». Il pense que l'une des possibilités serait de penser en matière de parcours de vie avec quelques éléments clés. Au niveau des proches aidants, il rappelle que plusieurs associations se sont mis ensemble plus faire la ligne Proch'Info, qui ont la référence des prestataires à contacter. Il pense que c'est une partie de solution pour éviter le déplacement de ces personnes. Il affirme que Pro Infirmis est déjà compétent pour le faire en partie. Selon lui, il faudra aussi aller demander aux personnes concernées ce dont elles ont besoin.

M. Berclaz donne l'exemple du restaurant Vroom, restaurant ciblant une population de personnes sourdes. Il affirme qu'ils ont réussi à créer un endroit accessible autant pour les personnes atteintes de surdité que pour le reste de la population. Il pense que c'est ce genre d'expérience qui peut leur apprendre le moyen le plus efficace d'entrer en communication avec les personnes qui ont besoin de ce genre d'informations. Il suggère d'aller s'adresser à ces personnes en leur demandant quels sont les obstacles qu'elles rencontrent le plus régulièrement et quelles en seraient les solutions. La commissaire (EAG) rappelle, qu'à l'époque, un centre de documentation était

lié au Centre d'Intégration Professionnelle (CRPH), sauf erreur de sa part, dont la fonction était de regrouper des informations et des données spécifiques liées au handicap, ressource destinée aux professionnels et d'autres lieux qui s'adressaient directement aux usagers. Elle demande si c'est ce type de fonctionnement vers lequel il serait utile de s'orienter. M. Berclaz indique être trop récent dans la fonction pour savoir comment ce dispositif fonctionnait. Il ne sait pas si ce serait la solution la plus efficace mais pense que, pour commencer, un site internet bien effectué pourrait aider tout le monde, y compris ceux qui n'ont pas accès pouvant demander à un tiers. Il propose de s'appuyer sur l'existant, par exemple sur le site de l'OAIS répertoriant les différents acteurs, il estime que c'est déjà une belle porte d'entrée. Il pense à un glossaire un peu plus réactif sur la base de l'existant qui pourrait être un début de solution.

Un commissaire (S) partage les réserves de la commissaire (EAG). Il affirme que la motion cible un public très large. L'exposé des motifs indique en ce sens que « La Suisse compte 1,7 million de citoyens en situation de handicap, dont 457 000 avec des limitations fortes. Il y a environ 14 000 rentiers AI à Genève et 250 000 au niveau suisse (y compris les rentes versées à l'étranger). 83 000 citoyens reçoivent une rente AVS. Leurs besoins pour pouvoir garder leur autonomie dans la vie quotidienne deviennent pour beaucoup, avec le temps, similaires à ceux des personnes en situation de handicap ». Il trouve qu'il y a un problème de calibrage de cette motion, qui « vend du rêve » en faisant entendre que ce guichet peut venir en aide à autant de personnes avec des problématiques tout aussi nombreuses et variées. Il souligne l'exemple, qu'il trouve saisissant, du restaurant Vroom permettant de cibler une problématique précise, tout en incluant le reste de la population. M. Berclaz donne l'exemple de s'adresser à une personne retraitée en lui annonçant qu'elle a besoin d'une aide liée à une situation de handicap, il pense que cela ne serait pas très bien reçu par la personne concernée. Il rappelle que, dans le domaine du handicap, le degré d'autonomie peut varier de manière extrêmement large d'une personne à une autre. Il souligne qu'elles n'ont pas toutes besoin d'une aide précise, ni besoin d'une aide à l'accompagnement à l'information. Il raconte que certaines demandes ne concernent que le moyen de se déplacer mais que, pour le reste, ces personnes sont totalement autonomes. Il trouve très compliquer de penser à une solution « clé en main » qui pourrait fonctionner pour l'ensemble des personnes tant les attentes sont variables. Le commissaire (S) se demande si cela ne crée pas un effet pervers de laisser entendre aux autres acteurs du social que c'est dans un guichet qu'il y aurait toutes les réponses – il pense par exemple aux Point Info de la Ville. Il a

l'impression que le guichet de l'autonomie serait une section créée à part pour les situations de handicap. M. Berclaz répond, par rapport à la réflexion de fond sur l'inclusion, que les répondants devraient être capables de cibler les acteurs qui s'occupent de cette problématique. De sa propre expérience, il estime que c'est une chance d'avoir beaucoup d'acteurs mais ce qui nécessite d'avoir une carte assez précise de déplacement au sein du réseau.

Bilan du BiS et présentation des prestations fournies aux personnes en situation de handicap exposé par M. Hossam Adly, secrétaire général adjoint – DCS

M. Adly affirme que sa présentation sur le BiS a deux objectifs. Le premier, faire le bilan de ce projet pilote demandé par la Commission et l'occasion, à la faveur de la motion, de procéder à ce bilan en faisant un retour sur l'expérience mise en place durant la crise COVID-19. Le second, de permettre de discuter l'articulation de ce projet pilote avec la motion. Il entreprend sa présentation en présentant le plan, à savoir 1) constats et objectifs du projet pilote ; 2) déroulement et fonctionnement du BiS ; 3) bilan provisoire ; 4) conclusion et lien avec la motion.

1) Concernant les constats et les objectifs du projet, il précise que la problématique du non-recours aux prestations sociales est antérieure à la crise sanitaire et figure à l'agenda politique depuis longtemps. Il mentionne le rapport sur la pauvreté dans le canton de Genève qui a eu lieu en 2016, abordant déjà la problématique du non-recours aux prestations sociales, la réforme de l'aide sociale avec la nécessité de lutter contre le non-recours, les motions du Grand-Conseil ainsi que les études scientifiques, notamment menées par la HETS (Haute école de travail social), responsabilisant tant les autorités que les associations pour permettre un meilleur accès aux prestations sociales. Il ajoute que l'accès à l'information concernant les prestations sociales doit être renforcé, notamment à travers une simplification administrative, et rappelle que le canton, les communes et les associations sont engagés pour renforcer l'accès aux prestations sociales. Il fait le constat que la crise sociale et économique liée à l'épidémie de COVID-19 a agi comme un accélérateur et un incubateur d'innovation sociale, qui a mené à la concrétisation d'un projet pilote n'ayant jamais eu lieu au préalable. Il affirme que, lors de la première vague, au printemps 2020, ce sont les personnes les plus précaires qui ont été rapidement et fortement impactées, ayant mené à des réponses d'aide alimentaire (à la patinoire des Vernets par exemple). Il souligne l'impact fort et rapide pour un public ciblé. La deuxième vague, en automne 2020, a touché des nouveaux publics ; ils ont pu constater l'élargissement du cercle de personnes impactées qui n'avaient

jamais eu, par exemple, besoin de recourir à des prestations sociales, mais dont les besoins avaient changé (cessation de l'activité de l'entreprise, diminution de la clientèle, ou autres). Il précise que ces personnes avaient besoin d'une aide financière, sociale et psychologique, souvent ponctuelle, mais il était important de trouver des solutions pour répondre à ces besoins, apparus notamment dans un contexte où les permanences sociales étaient, pour la plupart, soit saturées, soit fermées, soit disponibles uniquement par téléphone ou sur rendez-vous. Autrement dit, au moment où un nouveau public avait besoin d'accéder aux permanences sociales, celles-ci étaient dans l'incapacité d'y répondre, raison pour laquelle il a été décidé de développer une structure interinstitutionnelle la plus large possible, pouvant informer, orienter et accompagner les personnes impactées par la crise (en apportant une réponse la plus générale possible et accompagner les personnes dans leurs démarches administratives). Il rappelle que le projet pilote du BiS a vu le jour en novembre 2020 avec une vision assez simple, à savoir de permettre un meilleur accès aux prestations sociales en proposant un guichet unique et interinstitutionnel pour tout le monde, sans rendez-vous, ni catégorisation. Il présente les 4 objectifs prioritaires du BiS :

- 1) *accueillir, avec un accès gratuit, sans rendez-vous et de manière anonyme pour toute personne ;*
- 2) *informer, c'est-à-dire que toute personne a la possibilité d'être informée sur les prestations sociales et son droit à les obtenir ;*
- 3) *orienter en mettant à disposition des documents et du soutien pour diriger les personnes vers l'organisme adéquat ;*
- 4) *accompagner en facilitant l'accès aux organismes compétents et aux prestations.*

Il annonce les partenaires du projet au niveau cantonal, avec le DCS et l'Hospice général, au niveau communal, avec la Ville de Genève et les communes de Meyrin, Vernier, Thônex, Chêne-Bourg, Chêne-Bougeries, Grand-Saconnex et Versoix, et au niveau associatif, comptant les associations membres du CAPAS (Collectif d'associations pour l'action sociale), l'association genevoise des psychologues (AGPsy), l'ASLOCA. L'association pour la sauvegarde du logement des personnes précaires (ASLPP), la Fondation genevoise de désendettement (FgD) ainsi que la Haute école de travail social de Genève (HETS), permettant aux étudiants de se former à la problématique du non-recours.

2) Concernant le déroulement et le fonctionnement du projet, il s'est déroulé sur 14 mois, qui peuvent être divisés en trois phases. **La phase 1**, allant du 26 novembre 2020 au 14 janvier 2021, qui a permis le lancement du

BiS sur un site de distribution alimentaire, à Vernier, en réponse aux personnes très précarisées. **La phase 2**, allant du 4 février au 24 juin 2021, qui a permis l'élargissement du public cible et la multiplication des sites, à savoir deux sites *ad hoc* en Ville de Genève (Plainpalais puis Charmilles), dans une logique de déplacement au plus proche de la population avec une rotation qui avait lieu toutes les 10 semaines. **La phase 3**, allant du 8 juillet au 4 novembre 2021, a vu la mise en place de trois sites successifs décentralisés (Thônex, Grand-Saconnex, Versoix) avec le test d'un dispositif décentralisé dans des communes suburbaines et périurbaines. Il souligne que sur 14 mois de projet pilote, le BiS s'est déployé sur six sites. Ils ont opté pour l'élaboration d'une communication neutre, après avoir mené une réflexion interinstitutionnelle dans la mesure où les études pointaient le risque de stigmatisation qui entraînerait le non-recours aux prestations. Il souligne le fait que le logo s'affranchit de l'identité des différents partenaires pour devenir un guichet d'information accessible à tout le monde. Ils ont également mis en place un site internet *ad hoc*, à savoir www.info-sociale.ch. Au niveau du fonctionnement, le BiS accueillait les personnes chaque jeudi de 16h00 à 18h30, avec un accès gratuit et sans rendez-vous. Des étudiants de la HETS accueillaient, installaient et orientaient le public, puis des assistants sociaux de l'Hospice général, des communes et des associations recevaient les personnes et menaient une analyse sociale, parfois à plusieurs institutions pour une analyse complète de la situation. Les personnes du DCS avaient la possibilité d'accéder à la base de données RDU, afin d'identifier si la personne avait déjà effectué des démarches sociales, et contacter les services du canton pour débloquer la situation, le cas échéant. Une psychologue spécialisée pouvait accueillir et offrir un travail d'écoute et d'orientation gratuitement et sans rendez-vous. Il y avait également une permanence logement sur place (ASLOCA – ASLPP). Quant aux prestations, à savoir information et orientation ; formulaires et demandes ; prises de rendez-vous ; analyse d'éligibilité aux prestations ; accompagnement administratif ; soutien psychologique ; conseil juridique logement ; etc., M. Adly précise qu'ils ont fait ce choix dans le cadre de la crise COVID-19 avec, en priorité, des demandes d'aide financière, c'est pourquoi la question du handicap ne figure pas dans les prestations proposées par le BiS. Il ajoute qu'ils ont souhaité un dispositif le plus flexible et agile possible et, qu'au fur et à mesure des mois, ils ont ajouté ou arrêté des prestations. Il indique, dans la perspective d'une pérennisation de ce projet, qu'il n'est pas impossible que la thématique du handicap vienne compléter l'arsenal de prestations actuelles du BiS. Il reprend la présentation en donnant l'exemple type du parcours d'une personne qui se rend au BiS, en raison de difficultés à assumer ses charges. Celle-ci est accueillie par une assistante sociale qui l'informe de

l'existence des prestations complémentaires famille (PCFam), ce qu'elle ignore. Ensuite, un représentant du canton vérifie, dans la base de données du RDU, l'état de ses demandes de prestations et sa potentielle éligibilité.

Si ce n'est pas le cas, un assistant administratif aide la personne à remplir le formulaire de demande, imprimé sur place, avant de fixer un nouveau rendez-vous pour finaliser les démarches avec les documents manquants (par exemple chez un de leurs partenaires). En cas de besoin, la personne peut également solliciter un entretien avec la psychologue dans un espace confidentiel au sein du BiS.

3) Concernant le bilan provisoire, M. Adly présente les statistiques portées sur une année, de novembre 2020 à novembre 2021. Le BiS a effectué 43 sessions (représentant 43 semaines) dans 6 lieux d'implantation différents du 26 novembre 2020 au 4 novembre 2021. En moyenne, le BiS accueillait entre 15 et 50 personnes par semaine en fonction des lieux, représentant environ 1300 fréquentations. Il précise que certains sites ont mieux fonctionné que d'autres, parfois contre leurs pronostics. Au sujet des problématiques abordées par les personnes se présentant au BiS, elles concernaient en priorité les besoins financiers (57%), puis le logement (34%), ou encore le droit des étrangers. Il indique que les réponses étaient données sur place dans 25% des cas et que les personnes étaient orientées en particulier vers le secteur associatif (33%), l'Hospice général (25%), et les services sociaux communaux (15%). Il ajoute, qu'actuellement, les permanences sociales ne sont plus saturées et pense que le dispositif pourrait fonctionner à nouveau à plein régime, l'élargissement des prestations proposées est donc envisagé. Par rapport à la domiciliation, il souligne, qu'en majorité, les personnes sollicitant le BiS proviennent du bassin géographique d'implantation (entre 49% et 64%).

4) M. Adly présente les perspectives. Tout d'abord, il précise qu'ils ont effectué le bilan qualitatif et l'évaluation du projet pilote finalisée (période novembre 2020 à novembre 2021), actuellement à l'arrêt. Il ajoute l'accord des partenaires pour pérenniser le dispositif sous une forme adaptée au contexte, en précisant qu'ils souhaitent, unanimement, que ce projet se poursuive mais avec des adaptations, le contexte de crise étant passé. Ils doivent donc définir un concept qui s'inscrirait dans une perspective de pérennisation et non pas uniquement une réponse à une crise conjoncturelle. Concernant le calendrier, ils estiment la mise en œuvre du projet en automne 2022, impliquant un enjeu financier car le projet pilote a été mené à ressources constantes de l'ensemble des partenaires. Il tient à souligner leur engagement en puisant sur les ressources existantes pour créer un projet qui n'existait pas, dans un délai très rapide. Il estime également important d'avoir

des personnes compétentes et spécialisées en termes de connaissance entre les institutions pour mieux pouvoir répondre, orienter et accompagner les personnes concernées. Selon lui, le deuxième volume du BiS (le BiS 2.0) accorde une importance particulière à la collaboration entre les différents partenaires. En conclusion, le projet pilote du BiS a été une réponse réactive et interinstitutionnelle pour répondre à une problématique urgente ; constitue une expérience d'innovation pour lutter contre le non-recours aux prestations sociales (expérimentation, démarche collaborative, gouvernance horizontale) ; permet de renforcer le travail en réseau, la connaissance et l'échange d'informations entre acteurs du domaine social ; met en lumière l'importance du contact présentiel et de la simplification administrative ; a fait apparaître des aspects pouvant être développés à l'avenir : accompagnement et suivi, prestations et services représentés, échange d'informations et documents, emplacement et accessibilité, etc. ; peut évoluer et intégrer de nouvelles prestations et s'adapter à d'autres publics (handicap p. ex.).

Il rappelle que la motion indique dans ses considérants « que le Bureau d'information sociale (BIS) n'apporte malheureusement pas l'information exhaustive nécessaire » en ne prenant pas en compte la question du handicap. Il confirme que c'est actuellement le cas, mais dans la perspective de répondre de manière plus globale à la philosophie d'un guichet unique, ils souhaitent effectuer le travail le plus complet possible. Il précise, en ce sens, que le site internet est déjà traduit en plusieurs langues pour lever le frein linguistique mais qu'ils envisagent également d'adopter un français en langage simplifié pour faciliter l'accès aux informations et aux orientations.

Un commissaire (Ve) précise qu'il comprend qu'il n'y a eu aucun coût supplémentaire pour financer le projet. M. Adly confirme qu'ils ont puisé sur les ressources constantes des différents partenaires. En termes de ressources humaines, les assistants sociaux ont dédié une partie de leur temps au BiS et précise que les seuls mandats, financés sur des budgets existants, étaient donnés à l'AGPsy, dont la consultation était gratuite pour les bénéficiaires mais dont il fallait rémunérer les psychologues. Il souligne qu'ils n'ont pas effectué de dépassement de crédit ou fait de demande de crédit supplémentaire. Le commissaire (Ve) revient sur les documents mentionnés par M. Adly en début de présentation. Il demande quel est le type des documents, s'ils sont traduits en différentes langues ; il souhaiterait quelques précisions à ce sujet. M. Adly précise que, dans sa présentation, il a évoqué le *front office*, en présentant les prestations offertes à la population. Il indique que ce projet pilote a également cherché, en *back office* – le travail n'est pas terminé –, à constituer une bibliothèque, physique et virtuelle, des documents

utiles, à savoir un inventaire de tous les formulaires pour l'ensemble des prestations. L'idée étant de pouvoir offrir le plus d'informations disponibles, pas seulement sur le site internet, mais aussi que ce site soit aussi une forme de guichet unique avec une base de données des documents de type « formulaire » (qui a été interrompue). Un autre type de documents est destiné à l'échange entre professionnels afin que chacun soit au courant des prestations offertes par les autres partenaires. Il insiste sur l'importance de ce travail en réseau qui rejoint l'idée de la communication neutre, dont la réponse au nom du BiS doit être la plus globale possible.

Le commissaire (Ve) demande dans quelles autres langues le site internet est traduit. M. Adly répond que le site est en français, en anglais et en espagnol. Ils se sont posé la question de savoir s'ils devaient traduire le site dans d'autres langues mais ils ont été retenus par la crainte que la promesse ne soit pas tenue, par exemple si au sein du BiS, il n'y a pas de répondant qui parle la langue concernée. Ils envisagent plutôt de développer la présence linguistique par des interprètes, le cas échéant, et communiquer dans les langues concernées uniquement dans un second temps. Le commissaire (Ve) ajoute que, malheureusement, une partie de la population a de la peine avec la lecture et qu'il faut penser à d'autres moyens pour que ces personnes aient accès à l'information. Par rapport à la fréquentation dans les différents sites du canton, il demande s'il existe une grosse différence et si, par exemple, les lieux plus excentrés, comme Thônex, ont été moins fréquentés en raison d'une population moins dense.

M. Adly répond que ces analyses ont posé problème. Ils ont en effet pu constater que le site sur lequel ils pensaient qu'il y aurait le plus de succès – à savoir le quartier des Charmilles – a été le site, parmi les 6, qui a le moins fonctionné en termes de fréquentation. Il pense que c'est éventuellement dû au fait qu'il existe déjà un tissu social suffisamment important dans ce quartier. Une deuxième raison pourrait être le fait que le BiS était implanté à côté de Planètes Charmilles, avec les immeubles qui donnaient sur le lieu, les personnes souhaitant s'y rendre pouvaient ainsi se sentir stigmatisées. Au contraire, ils ne pensaient pas que le site de Thônex fonctionnerait. Il s'agissait d'une demande de la commune et c'est le site qui a le mieux fonctionné en termes de fréquentation, allant à l'encontre de leurs estimations. Selon lui, des analyses sont difficiles à tirer de ces résultats.

Le commissaire (Ve) souhaiterait savoir, concernant l'avenir du BiS, quelle forme il pourrait prendre au niveau des liens avec les partenaires (par exemple une convention). En outre, il demande si une ligne budgétaire supplémentaire est prévue concernant les coûts de ce projet. M. Adly affirme, qu'en termes de gouvernance, deux modèles sont à l'étude. Le premier

modèle consisterait en une convention de partenariat interinstitutionnel. Autrement dit, il s'agirait du fonctionnement du projet pilote formalisé à travers un accord. Le deuxième modèle, qui n'est pas privilégié pour l'instant, consisterait à donner le mandat à une entité qui pourrait avoir accès à ces différents partenaires mais qui porterait le BiS en tant que tel (cela pourrait être une nouvelle association, une association déjà existante, l'un des partenaires, l'Hospice général ou autres). Il souligne la volonté de poursuivre le partenariat à plusieurs. Concernant le budget, ils doivent encore définir un concept et effectuer le chiffrage, ce qui n'est pas encore abouti. Ils mènent une réflexion sur le budget tant au niveau du canton que des communes, qui sont prêtes à intégrer des prestations pour le BiS ou passer par des contrats de prestations aux associations. Il répète qu'ils doivent faire le chiffrage de manière précise avant de pouvoir répondre.

Une commissaire (S) demande si le site continue à être alimenté ou s'il est en *stand by* et reprendra si le projet est lancé. M. Adly répond que le site est toujours en ligne et que la page d'accueil indique que le BiS est actuellement fermé et des informations parviendront prochainement aux commissaires. Toutefois, les informations y figurant sont toujours accessibles bien qu'elles soient peu mises à jour, en raison d'une diminution de la fréquentation, et qu'elles nécessiteraient une mise à jour régulière. Il pense cependant qu'il n'y a pas grand-chose d'obsolète, et précise qu'il y a, par exemple, des corrections d'horaires à apporter. La commissaire (S) revient sur la mise en lien de partenaires qui se sont appelés mais ne se voyaient pas. Elle demande s'il y a une continuité dans le travail commun ou si cela s'est fait pendant le travail du BiS et qu'il n'existe actuellement plus de lien concret. M. Adly estime qu'ils ont pu créer une dynamique grâce au BiS. Il explique que, pendant le projet pilote, il y avait des personnes en présentiel et d'autres par téléphone car il n'était pas possible de réunir l'ensemble des prestataires chaque semaine. Pour ce nouveau volume du BiS, ils souhaitent développer une présence à la fois physique, qui a démontré son importance, auquel devrait s'adjoindre un contact à distance pour alimenter le réseau. Il informe que ce contact se poursuit, mais de manière moins formelle, à travers des « mini-BiS » organisés par la Ville de Genève, conjointement avec l'Hospice général, au Musée d'Ethnographie. La commissaire (S) souligne que le BiS, à son début, était en lien avec les distributions alimentaires. Elle lui demande s'ils ont regardé si cela a eu un impact sur la fréquentation. Elle pense que certaines personnes venaient pour une aide alimentaire et tombaient sur le BiS, en profitant de leurs prestations, ce qui n'était peut-être plus le cas quand le BiS a été dissocié de ces points. M. Adly répond qu'il n'y a pas eu de différence en nombre de fréquentations mais en termes de

profils des usagers du BiS qui n'appartenaient pas au même cercle. Le bilan a illustré que la première phase a été de dissocier les deux, à savoir que le BiS se démarque du dispositif d'aide alimentaire, tout en maintenant sur les différents sites des permanences sociales qui faisaient quasiment la même chose mais de manière plus ciblée sur le public très précaire des distributions alimentaires. Cela s'est avéré plutôt contre-productif et pas vraiment adéquat. A l'inverse, le deuxième cercle des personnes touchées ne se sentait pas forcément à l'aise d'aller sur le site un site de distribution alimentaire pour faire une demande d'aide sociale. L'idée n'étant pas de catégoriser les personnes mais de trouver le moyen de rendre le BiS plus accessible.

Une commissaire (EAG) indique avoir bien connu les BiS car elle y a travaillé pendant 33 ans. Elle explique que celui mis en place récemment avait l'avantage et la qualité de réunir des acteurs différents et, plus encore, d'avoir une présence du RDU – concrétisation de ce qui avait été annoncé en 2004 et voté sur la première loi sur le revenu déterminant unifié (RDU) – permettant d'éviter de présenter à nouveau pléthore de documents administratifs.

Elle demande, dans la mesure où dans ces BiS il y a une connexion avec le RDU, si une personne, sans aucune prestation RDU, pouvait introduire les prestations RDU en ne produisant qu'une seule fois les justificatifs, afin de ne pas répéter systématiquement cette rengaine procédurale. Elle estime qu'il y aurait une plus-value, quelle que soit la forme de pérennisation de ce projet, d'inscrire ce principe, que ce soit par l'Hospice général ou les communes, elle considère que cela permettrait d'accélérer ce processus d'accès aux informations et d'en faire quelque chose d'automatique. M. Adly déclare que cela n'a pas été possible dans le projet pilote. Il explique que la personne en charge du RDU avait un rôle de consultation de la base de données et pouvait être en lien avec le service correspondant (par exemple envoyer un courriel au service de l'assurance maladie pour signaler le blocage et débloquer le système). Néanmoins, le projet évolue et ils peuvent imaginer que le BiS devienne un lieu où les personnes peuvent déposer une demande, entrer des informations et des documents dans une base de données, qui elle serait connectée aux services et aux prestations. La commissaire (EAG) demande si ce serait très compliqué, par une entrée RDU, d'envisager, avec une seule demande d'entrée, de viser sur plusieurs prestations ou s'il serait nécessaire de recommencer à chaque fois. M. Adly affirme que cette question dépasse ses compétences. Il l'informe qu'ils peuvent traiter la question, mais qu'il ne sait pas, pour l'instant, ce qui est techniquement possible, ou non. La commissaire (EAG) confirme qu'elle serait intéressée de savoir ce qu'il est possible de faire sur l'aspect technique. Elle rappelle que l'information

sociale et l'accompagnement social des personnes sont deux choses distinctes. Elle estime qu'une personne pouvant répondre à des questions administratives et informer n'est pas nécessairement formée pour faire de l'accompagnement individuel. Elle comprend, qu'au sein du BiS, la présence de l'AGPsy implique une forme d'accompagnement social individuel non financé. M. Adly trouve cette question intéressante, notamment en lien avec le bilan qu'ils ont pu tirer à ce sujet. Il rappelle les quatre objectifs du BiS mentionnés précédemment – accueillir, informer, orienter, accompagner – et indique que les trois premiers objectifs ont été pleinement atteints. En revanche, pour l'objectif « accompagner », le bilan est plus mitigé dans la mesure où ils ont eu la possibilité de produire de l'information sociale, d'orienter, de prendre rendez-vous avec certains services depuis le BiS, mais qu'il n'a pas été possible de mettre sur pied un dispositif d'accompagnement en termes de compétences de métier et afin de s'assurer que les personnes se rendent dans le CAS concerné pour déposer leur dossier. Il estime que cette dimension d'accompagnement mériterait d'être développée pour lutter efficacement contre la problématique du non-recours.

Une commissaire (PLR) revient sur la motion et ses considérants, dont l'un indique « que le Bureau d'information sociale (BIS) n'apporte malheureusement pas l'information exhaustive nécessaire ». Elle demande s'il imagine, dans une perspective d'avenir et de projet pérennisé, pouvoir intégrer la question du handicap et y répondre au lieu de créer un nouveau guichet de l'autonomie. M. Adly répond qu'il est tout à fait possible de l'envisager et pense procéder en sollicitant Pro Infirmis pour que cette fondation soit présente physiquement sur le BiS (ou par téléphone). Il suggère d'effectuer un test sur quelques occurrences pour voir comment cela fonctionne. Il estime que plus les publics sont spécifiques, moins il faut que la présence des prestataires soit systématique. Il propose de communiquer sur quelques dates, par exemple, qui informent qu'une personne de Pro Infirmis se présente pour répondre aux besoins. L'idée du BiS étant qu'une personne qui s'y rend puisse obtenir des réponses sur des questions liées à la situation de handicap, mais aussi un soutien psychologique ou faire part de ses soucis de logement. Ils n'ont pas mené une analyse pour savoir si la présence d'acteurs liés au domaine du handicap est nécessaire mais propose de tenter une collaboration. La commissaire (PLR) comprend que, pour l'instant, le lien avec Pro Infirmis n'est pas fait en tant que partenaire, mais qu'il est envisagé. M. Adly confirme qu'il n'est pas fait mais envisagé dans le sens où ils estiment qu'ils ont un répertoire de prestations utiles avec lesquelles s'adjoindre. Il souligne que les questions liées au handicap se posent, en effet, sur la difficulté au niveau de l'accès aux prestations, mais aussi en

termes d'inclusion, de participation à la vie citoyenne et d'intégration dans la vie sociale. Sur ces deux aspects, le BiS a identifié Pro Infirmis comme pouvant jouer un rôle.

Une commissaire (PDC) revient sur l'exposé des motifs de la motion dont un extrait indique que « *Le nouveau plan stratégique cantonal du handicap (en cours d'établissement par le DCS) définit la politique inclusive souhaitée pour Genève, avec un objectif de mise en œuvre d'ici 2030. Nous ne souhaitons pas attendre la fin des consultations permettant l'élaboration de ce plan stratégique pour que les citoyens qui en ont besoin puissent accéder plus facilement à des prestations qui existent déjà* ». Elle souhaiterait savoir où ils en sont dans le calendrier. M. Adly répond qu'ils en sont au volume 2 du plan stratégique en matière de handicap, en cours d'élaboration. Actuellement, des ateliers de concertation ont lieu et les commissaires peuvent se référer à la présentation de M. Berclaz. Il répète que c'est en cours, mais il ne peut pas donner de calendrier précis.

Un commissaire (PDC) rappelle que l'idée de la motion et de mettre en place un guichet dans un lieu existant à Genève qui regroupe des associations, afin de profiter d'avoir plusieurs entités présentes qui offrent de l'information. Il demande à M. Adly si le fait de regrouper des associations dans un même lieu (à l'image de Tourbillon ou de la Maison de l'autonomie) est, ou non, une bonne idée. Il déclare avoir connu le regroupement des ligues médicales.

Il ajoute que le fait de regrouper tous ces acteurs a été un échec complet, selon lui, et demande s'il pense que regrouper permettra d'aboutir sur des prestations auprès de la population. M. Adly considère que le principe de regroupement est positif dès lors que les entités sont complémentaires. Il partage l'expérience du BiS qui proposait un tournus entre les associations lorsque les prestations pouvaient se ressembler (par exemple, ils n'allaient pas regrouper le CSP, Caritas et la Croix-Rouge). Il pense que l'un des problèmes de la motion est que celle-ci fait apparaître un découpage, une catégorisation là où il n'y a pas lieu d'être. Il faudrait permettre à la personne en situation de handicap de pouvoir poser des questions spécifiques au handicap, mais aussi liées à la participation à la vie sociale, à la sortie de l'isolement.

Séance du 31 mai

Discussion interne :

La présidente informe que la commissaire (PLR) a transmis une proposition d'amendement à la motion 2813 qui évoque de supprimer les

trois invites et de les remplacer par un amendement unique. A ce sujet, la commissaire (PLR) affirme, au nom de son groupe, qu'ils se sont posés la question, au fur et à mesure des auditions, de savoir si la création d'un nouveau guichet avait vraiment un sens, sachant que plusieurs dispositifs sont déjà en place, et si ce guichet ne risquerait pas de complexifier les choses, allant à l'encontre des objectifs de cette motion qui souhaite au contraire les simplifier. La dernière présentation du BiS par M. Adly les a engagés dans cette voie, car le projet pilote semblait avoir bien fonctionné et la question de pérennisation leur semblait intéressante. L'argument principal qui a retenu leur attention est le fait que souvent les personnes ne viennent pas chercher des informations uniquement sur un point mais sur différents domaines (l'emploi, logement, etc.), il fallait donc mieux faire intervenir différents acteurs en fonction des besoins (p. ex : Pro Infirmis). Ce dispositif leur a semblé être le plus simple et efficace à mettre en place, raison pour laquelle ils proposent de supprimer les trois invites et de les remplacer par un amendement unique, à savoir « à évaluer la possibilité d'intégrer la question du handicap dans les réflexions du projet de pérennisation du Bureau d'Information sociale », ainsi qu'une modification du titre de la motion comme suit : « Pour une intégration de la question du handicap dans le futur projet du Bureau d'Information sociale (BIS) », afin de pouvoir profiter d'un dispositif qui est en train d'être pérennisé.

Un commissaire (S) remercie le groupe PLR d'avoir pris actes des auditions et de reconnaître que cette motion partait dans un sens qui n'était pas vraiment soutenu par les associations principales. S'il félicite l'idée d'avoir réussi à « détricoter » une partie de cette motion, il pense qu'il faut maintenant « retricoter » autre chose. Il trouve intéressant de renoncer aux trois invites, mais considère le nouvel amendement trop vague. Ainsi, il suggère de réfléchir à une proposition plus forte, auquel cas, il soutiendra cette motion. En outre, il propose de modifier l'exposé des motifs, qui est encore lourdement connoté sur l'ancienne motion, avec un texte plus court, percutent et collectif. Il trouverait très intéressant de pouvoir proposer une motion de commission, à laquelle il s'associerait volontiers. La commissaire (PLR) n'est pas contre l'idée mais doit en discuter avec le premier signataire, M. Nicollier, à qui elle avait uniquement soumis la proposition d'amendement.

Une commissaire (EAG) trouve louable la tentative de sauver ce texte, mais estime que l'amendement ne fait pas beaucoup de sens. Elle rappelle que le projet du BiS est en train d'être examiné pour pouvoir être pérennisé et pense que si le domaine du handicap doit y être intégré, ce devrait également être le cas d'autres problématiques (personnes âgées, petite enfance,

précarité, etc.). Elle estime que la question du handicap devrait être intégrée de manière naturelle et a l'impression qu'il s'agit d'un rattrapage qui n'a pas beaucoup de sens, en imaginant que cette dimension soit incluse dans les travaux du BiS. Elle ne voit pas l'utilité de ce texte au regard d'un projet en cours, qui a déjà une longue pratique antérieure et que cette question est, selon elle, intrinsèque à cette démarche. Elle déclare ne pas soutenir cette proposition d'amendement.

Un commissaire (Ve) va dans le même sens que la commissaire (EAG). Il souligne que toutes les auditions les ont convaincus que cette motion partait d'une bonne intention mais ne constituait pas la bonne solution. S'il remercie le groupe PLR pour cette proposition, il estime que cette nouvelle invite n'apporte pas grand-chose de nouveau et a l'impression qu'elle a été proposée pour éviter que la motion ne soit refusée telle quelle. Il constate également une incohérence entre les considérants et les invites. Il trouve plus simple de refuser cette motion et suggère au groupe PLR de revenir avec une autre proposition, plutôt que de faire du rattrapage sur cette motion.

D'autre part, il ne voit pas de pertinence à la proposition du commissaire (S) de faire une motion de commission, alors qu'un important tissu associatif proposant une multitude de dispositifs est déjà en place, bien qu'il faille encore améliorer la communication et la coordination entre les différents acteurs. Il déclare refuser cette motion.

Une commissaire (PDC), au nom de son groupe, constate le même problème de cohérence, soulevé plus haut, entre l'exposé des motifs et l'amendement proposé. Cependant, les différentes auditions ont permis de voir qu'il y avait une complémentarité liée au domaine du handicap et pense que c'est un sujet qui mérite qu'on insiste dessus.

Elle annonce que le groupe PDC acceptera la proposition d'amendement et la modification de titre, de manière à ce que cette motion puisse être acceptée par la majorité.

Un commissaire (PDC) affirme avoir été déçu par les auditions, avec une demande toujours assez claire : serait-il utile de mettre en place un endroit unique où les personnes puissent se renseigner sur les différentes prestations existantes ? Il trouve que les associations AGOER et Insos n'ont pris parti sur rien et que ces auditions ne permettaient pas d'avoir une réponse claire sur cette motion.

Un commissaire (UDC) déclare qu'il soutiendra le nouveau projet avec modification du titre de la motion et le nouvel amendement général. Il rappelle la complexité inouïe du domaine du handicap et la grande difficulté dans laquelle certaines personnes se retrouvent parfois en cherchant des

informations. La question réside plutôt dans le meilleur moyen pour parvenir à faciliter cet accès à l'information. A la suite des travaux, il a été avéré que le guichet de l'autonomie n'était pas tout à fait la solution idéale, créant une certaine centralisation. Il ajoute que la multiplicité du handicap, avec énormément de types de handicaps différents, presque autant d'acteurs différents et de professionnels spécialisés dans chaque domaine.

La commissaire (EAG) rappelle que le projet initial demandait de greffer un guichet unique, de type information sociale, à la maison de l'autonomie. Elle estime que l'amendement proposé qui demande de greffer une demande particulière dans le BiS, en voie de pérennisation, est une manière unilatérale de voir l'information sociale, alors que des tas d'autres domaines qui mériteraient autant d'attention. Elle trouve donc que cela n'a pas de sens de vouloir cibler uniquement sur le domaine du handicap. Elle rebondit sur la remarque du commissaire (UDC) en reconnaissant la multiplicité de types de handicaps. Elle se demande combien d'intervenants seront nécessaires au sein du BiS, qui doit pouvoir répondre à toutes les autres problématiques sociales. Elle ajoute que, si l'on souhaite que certaines catégories de problématiques soient prises de manière singulière dans ce BiS, il faut un traitement égalitaire par rapport aux autres catégories de population et, surtout, voter des budgets pour donner les moyens à ces permanences sociales de répondre aux différents besoins. Elle a le sentiment que la Commission essaye de sauver un texte qui ne mérite pas de l'être, à son sens, et que l'identité d'une permanence d'information sociale est pervertie à travers ce projet.

Le commissaire (S) partage l'avis du commissaire (EAG) sur le fond, même s'il avait tendance à être moins dur qu'elle sur ce sujet. Il dit être rassuré de voir que tout le monde n'est pas convaincu par le projet initial, mais sur la question de sauver cette motion à travers un amendement, il ne part pas aussi défaitiste, et propose d'entendre le point de vue du DCS et de M. Adly. Il soulève deux points positifs à cette proposition d'amendement : une reconnaissance de la nécessité de pérenniser le BiS et celle de traiter de la question du handicap. Il propose de travailler ensemble, mais pas de manière hasardeuse sur les décombres d'une motion, afin de sortir un texte cohérent. Il s'abstient le temps d'avoir le point de vue de M. Adly que ce soit lors de la présente séance ou d'une séance prochaine.

Le commissaire (Ve) dit être persuadé que la droite n'hésiterait pas à critiquer une tentative, de la part de la gauche, pour rattraper une motion à travers une proposition d'amendement qui ne tient pas la route. En réponse aux propos tenus par la commissaire (PDC), il ne comprend pas comment il suffit de changer de titre et ajouter une nouvelle invite, qui n'a pas de rapport

avec l'exposé des motifs, pour proposer une nouvelle motion pertinente et cohérente. Il pense que s'il s'agissait d'une proposition de la gauche, la droite s'en insurgerait. Il propose de retirer cette motion, au lieu du perdre du temps avec ce qu'il pourrait assimiler à une mascarade.

Une commissaire (Ve) explique ne pas avoir été présente à toutes les auditions, mais trouve une opportunité, dans la demande formulée par le commissaire (S) de faire une motion de commission, car elle estime qu'il s'agit d'un sujet très intéressant. Elle trouve important, après tout ce temps d'auditions et d'associations entendues sur ce sujet, de proposer une motion de la commission, et imagine d'en modifier les invites. Elle propose par exemple de créer une plateforme de l'autonomie et/ou des handicapées, avec accès aux associations.

La commissaire (PLR) souligne qu'elle est ouverte à la discussion en ayant entendu les arguments leur reprochant d'avoir voulu rattraper cette motion.

Elle propose de lui laisser une semaine afin de consulter M. Nicollier, le premier signataire de cette motion, pour permettre un retour de sa part et, éventuellement, apaiser un peu la discussion. Cette proposition d'attente est acceptée par la présidente.

M. Adly souhaite intervenir très rapidement et indique qu'il reviendra sur un plan plus politique en présence du Conseiller d'Etat, M. Apothéloz ; s'il est d'accord avec le fait que le travail social doit être global et inclure la question du handicap dans la pratique. Il pense que ce n'est pas aisé à mettre en place, notamment par le fait que les réseaux associatifs mobilisés dans le cadre du BiS ne sont pas toujours aussi interdisciplinaires qu'il le faudrait, avec, pour résultat, que les prestations qu'ils ont pu délivrer se focalisent sur les prestations financières, en soutien à la famille ou à la santé. Concernant la question du handicap, il pense qu'elle est plus difficile à mobiliser avec ce réseau associatif, ce qui nécessiterait des démarches spécifiques, notamment avec Pro Infirmis, qui n'aurait, selon lui, aucun problème à s'articuler étant donné l'agilité du BiS. A cet égard, la question des ressources se pose et, s'il y a un mandat du parlement, il sera plus facile pour eux d'étendre les prestations actuelles du BiS en faveur du handicap. En ce sens, il pense qu'une motion de commission pourrait être tout à fait adéquate. Il souligne néanmoins le risque, en se focalisant sur le domaine du handicap, d'avoir tendance à masquer d'autres problématiques. Il déclare être à disposition pour lister, en collaboration avec le groupe PLR, quelques prestations à inclure dans l'amendement (personnes âgées, soutien à la famille, personnes en situation de handicap, etc.).

Séance du 07 juin 2022

Discussion interne

La présidente informe que la commission est arrivée du bout du débat avec les différentes propositions de créer une motion de commission, qui sera déposée comme un nouveau texte. Elle déclare qu'une commissaire (S) s'est occupée de rédiger une motion de commission autour de la pérennisation du BiS et de l'intégration de la question du handicap dans le futur projet et précise que cette nouvelle motion n'est plus en corrélation directe avec la M 2813. Elle précise que la commission ne peut pas s'abstenir de voter sur cette motion comme le groupe PLR ne souhaite pas la retirer. Il faudra donc procéder au vote de la motion avec l'amendement proposé par la commissaire (PLR) et au vote de la M 2813 dans son état initial.

Un commissaire (S) rappelle que la commission s'est accordée sur le fait que l'amendement de la commissaire (PLR) était vague et était fait trop rapidement, et qu'il n'était plus cohérent avec l'exposé des motifs. Il indique avoir discuté avec M. Nicollier, premier signataire, qui était ouvert à trouver une solution faisant sens et qui réunit largement ; il pense que la motion de commission proposée par la commissaire (S) vise à aboutir à ce résultat. Il trouve étonnant de devoir voter sur une invite unique qui tend uniquement à sauver une motion qui ne tient pas tout à fait la route. Il propose plutôt d'étudier la proposition de la commissaire (S) afin de voir si la commission est en accord et se poser dans un deuxième temps, la question de la motion originale.

La présidente précise qu'ils sont face à un problème formel : dans le cas de l'amendement déposé par la commissaire (PLR), la motion reste la même – à savoir la M 2813 – car, hormis l'amendement général qui change, le titre, les considérants et l'exposé des motifs restent les mêmes. D'autre part, la commissaire (S) a rédigé un tout nouveau texte, car il a été considéré par la commission que l'amendement proposé n'était pas cohérent avec l'exposé des motifs. La présidente propose d'entendre la prise de position des groupes sur l'amendement de la commissaire (PLR).

Un commissaire (PDC) pense qu'il faut voter la M 2813 et la refuser, puis discuter de la motion de commission proposée par la commissaire (S). Il souligne que l'avantage de la M 2813 a été de faire parler du domaine du handicap et d'avoir eu l'idée de pouvoir l'intégrer au BiS. Le problème étant que l'exposé des motifs ne correspond plus du tout avec le nouveau projet, il propose donc de refuser la M 2813 et de se concentrer sur la nouvelle motion de commission.

La commissaire (S) comprend qu'une nouvelle motion de commission est créée et qu'elle n'a pas besoin de la lier à quoi que ce soit. A ce sujet, M^{me} Salama explique que le texte rédigé par la commissaire (S) n'est pas un objet parlementaire à part entière, ce texte pourrait être repris par la commission pour en faire une éventuelle proposition de motion de commission.

Un commissaire (Ve) relève, tout comme le commissaire (PDC), qu'aussi bien le titre, que les considérants ou l'exposé des motifs ne correspondent pas à l'amendement. Au nom de son groupe, il déclare voter contre mais souligne l'avantage de cette motion d'avoir permis de proposer d'élargir les compétences du BiS. Il rappelle que la commission a eu beaucoup d'auditions sur cette motion et ne se souvient pas avoir entendu dire par les auditionnés que ce guichet de l'autonomie était la meilleure solution au problème. Il lui semble inutile de vouloir continuer à soutenir cette motion et déclare y être opposé.

Une commissaire (PDC) affirme avoir relu l'ensemble du texte et confirme qu'il existe un vrai problème de cohérence entre l'amendement et le reste du texte. Elle déclare, au nom du groupe PDC, être opposée à ce texte.

La présidente propose de passer au vote :

La présidente met aux voix l'amendement pour la M 2813 qui consiste à supprimer les trois invites et les remplacer par l'amendement unique suivant :

– à évaluer la possibilité d'intégrer la question du handicap dans les réflexions du projet de pérennisation du Bureau d'Information Sociale.

Modifier le titre de la motion comme suit :

Pour une intégration de la question du handicap dans le futur projet du Bureau d'Information Sociale (BIS)

Oui : 5 (4 PLR, 1 UDC)

Non : 9 (1 EAG, 3 S, 2 Ve, 2 PDC, 2 MCG)

Abstentions : 1 (1 MCG)

L'amendement est refusé

La présidente met aux voix la M 2813 (telle qu'elle est rédigée à l'origine)

Oui : 5 (4 PLR, 1 UDC)

Non : 10 (1 EAG, 3 S, 2 Ve, 2 PDC, 2 MCG)

Abstentions : -

La motion 2813 est refusée

Conclusion.

La majorité ne soutient pas la M 2813 parce que toutes les auditions ont mis en évidence que la création d'un guichet de l'autonomie ne constitue point une solution adéquate répondant, en matière d'information, aux besoins des personnes vivant une situation de handicap. En effet, ce n'est pas d'une nouvelle structure que l'on a besoin mais plutôt de lancer une réflexion autour du comment renforcer et soutenir les ressources existantes.

Actuellement, Genève abrite une centaine d'associations qui s'occupe du handicap, assurer une meilleure coordination entre ces associations et soutenir leur travail s'avère plus pertinent que de créer un bureau d'information centralisé. D'autant plus, qu'il existe la maison de l'autonomie qui regroupe un ensemble d'organismes spécialistes dans différents domaines liés à handicap. D'autre part, l'amélioration des prestations pour ces personnes et la décentralisation des services restent des paramètres très importants qui méritent d'être étudiés sérieusement afin de faciliter la vie aux personnes concernées.

Au vu de ce qui précède, la majorité estime qu'il ne se justifie pas de créer un nouveau guichet de l'autonomie. Par conséquent, la majorité vous invite Mesdames et Messieurs les députés à refuser cette motion car elle n'apporte aucune valeur ajoutée à ce qui existe déjà.

Date de dépôt : 16 août 2022

RAPPORT DE MINORITÉ

Rapport de Natacha Buffet-Desfayes

Au sujet de la motion 2318, M. Pierre Nicollier explique à la commission qu'il existe de nombreuses prestations pour les personnes handicapées, qui sont proposées par le canton, les communes, les institutions publiques et les institutions privées. Le problème n'est donc pas dans l'existence d'aides aux personnes handicapées, mais bien dans le fait que les bénéficiaires de ces dernières peinent à identifier toutes les prestations qui leur sont destinées.

Le problème réside donc dans l'information aux personnes concernées. La Maison de l'autonomie est une grande avancée, mais il est désormais nécessaire de penser un guichet qui réunira les informations sur les prestations existantes. Les informations devraient ainsi se trouver virtuellement mais aussi physiquement auprès de personnes qui pourraient répondre aux personnes qui ont besoin de certaines prestations.

La présente motion vise donc à l'efficacité pour les personnes qui ont besoin de prestations mais aussi pour les associations et entités qui les proposent. Cette centralisation des informations serait aussi, bien entendu, très utile pour les communes qui doivent aider les personnes dans le besoin à y accéder.

Le moyen le plus simple et le plus efficace serait de centraliser les informations sans toutefois créer une nouvelle entité, mais en donnant, par exemple, mandat à une ou plusieurs associations actives dans le domaine du handicap de faire en sorte de centraliser ce qui doit l'être. Si l'information est centralisée, les associations n'auront alors plus à communiquer chacune de leur côté sur les prestations qu'elles proposent et pourront ainsi faire des économies dans la communication.

Pro Infirmis accueille favorablement la présente motion. La question est importante, tout particulièrement dans le cadre de la mise en œuvre de la Convention des droits des personnes handicapées (CDPH). L'idéal serait de s'appuyer sur le réseau déjà existant plutôt que de créer un nouveau dispositif. La question de faire mieux avec ce qui existe est primordiale. Il faut aussi pousser la réflexion sur la question de l'articulation possible entre

les acteurs privés et publics. Pro Infirmis craint simplement qu'il soit difficile de créer les clés d'entrée qui permettront de réunir les informations quant à des prestations délivrées par les cantons, les communes et la Confédération car la difficulté de réunir des informations augmente avec le nombre de prestations et d'acteurs présents. Pro Infirmis s'interroge sur la capacité de l'Etat à pouvoir adapter sa propre organisation pour faciliter la mise en place d'un guichet de l'autonomie. En effet, la difficulté est immense quand il s'agit de mener une politique commune pour des organisations distinctes. Il faudrait ainsi disposer différemment des ressources qui existent au sein de l'Etat et continuer à viser l'évolution du milieu associatif pour que toutes ses composantes travaillent main dans la main. L'Etat doit être à même de faciliter la tâche des associations actives dans le domaine du handicap et de leur permettre d'innover, de pouvoir s'organiser différemment, de se réinventer et de trouver des solutions adaptées aux besoins des personnes handicapées.

L'Association Genevoise des Organismes d'Education, d'Enseignement et de Réinsertion (AGOEER) reconnaît qu'un guichet qui a pour but d'être un point d'entrée unique est une excellente idée car de nombreuses familles se perdent dans la recherche de prestations. Un numéro de téléphone unique ou un site internet unique qui donnerait accès à des ressources mutualisées entre professionnels serait une excellente chose et permettrait de repenser le modèle au niveau cantonal et de créer quelque chose de plus cohérent et de plus interactif entre les différentes associations actives dans le domaine du handicap. Le problème réside actuellement dans le fait que toutes les organisations actives dans le milieu du handicap ne sont elles-mêmes pas complètement au courant de l'ensemble des prestations offertes par les autres. Il faudrait donc faire en sorte que les associations se coordonnent davantage, car certaines personnes handicapées ne parviennent pas à entrer dans le réseau de prestations car ce dernier s'apparente à un dédale. L'idée d'une plateforme existe déjà de manière informelle et l'importance de coordonner les actions est reconnue. L'une des difficultés pour les familles est de devoir faire des recherches à plusieurs endroits pour trouver le bon interlocuteur. Il faut donc un point d'entrée centralisé, mais pas forcément un guichet. La mise en œuvre de la Convention de l'ONU relative aux droits des personnes handicapées répondra sans doute à la question posée par cette motion.

L'Inso (Association de branche des prestataires de services pour les personnes handicapées) estime que les personnes handicapées peinent affectivement à se retrouver au milieu des prestations qui existent. Pour elle, il est préférable de ne rien créer de nouveau, mais l'idée d'un numéro de

téléphone unique est bonne et il serait bon de lui offrir une grande visibilité. Elle se questionne sur la manière de mettre en place la meilleure solution pour répondre aux besoins des personnes handicapées et de leurs familles mais estime qu'elle ne réside sans doute pas dans la création d'un guichet.

La Ville de Genève considère la question de l'autonomie et de l'accessibilité aux informations comme fondamentale et qu'un travail doit continuer à être mené pour améliorer la situation actuelle. Elle travaille quant à elle avec le Bureau d'Information sociale (BIS) et compte poursuivre cette collaboration et se demande si le guichet de l'autonomie permettrait de répondre aux besoins liés à l'accessibilité. Elle trouve tout de même bonne l'idée de combiner un lieu physique et un lieu virtuel. La sensibilisation et la formation du personnel actif dans le domaine social sont très importantes. La motion est accueillie positivement car elle viendrait renforcer l'information destinée à la population pour faire valoir ses droits. L'idéal serait donc de renforcer la collaboration interinstitutionnelle (comme c'est actuellement le cas avec le BIS) plutôt que de créer un guichet. Il incombe au canton, aux communes et aux associations de faire en sorte que leurs collaborateurs travaillent ensemble, notamment grâce à des lignes directes pour s'assurer que les personnes qui ont besoin d'une prestation puissent avoir un contact le plus rapidement possible avec une personne en mesure de lui répondre. Un guichet unique pourrait toutefois être une bonne chose pour éviter que les personnes aient à raconter plusieurs fois et à plusieurs personnes leurs besoins, mais subsiste toujours la question de la mobilité. Le fait que toutes les communes n'aient pas de Points Info et que tous les collaborateurs ne sont pas formés aux questions liées au handicap est problématique et c'est sur ces points qu'il faut travailler. Il faut travailler aussi sur l'accessibilité des Points Info. Un nouveau guichet pourrait toutefois créer de la confusion et c'est la raison pour laquelle il est difficile de se positionner clairement sur la présente motion. Il est, en tous les cas, nécessaire de faire en sorte de traiter plus vite les dossiers et de diffuser plus largement les informations. Il faut aussi faire en sorte que les institutions publiques s'adaptent au mieux pour éviter que les bénéficiaires de prestations doivent se déplacer.

Le Département de la cohésion sociale (DCS) estime que l'administration cantonale devrait rendre tous les lieux qui offrent des prestations encore plus accessibles et qu'un guichet unique ne serait pas la solution. Il faudrait en effet plutôt privilégier une information particulière dans le domaine du handicap, en plus de toutes les informations d'ordre général qui doivent être accessibles partout pour des personnes handicapées.

Le DCS souligne le caractère complexe, multimodal, multiformel et multihandicap que devrait avoir un guichet unique. Il attire aussi l'attention

sur le fait que selon le type et le nombre de personnes qui s'adresseraient à ce guichet, il faudra le calibrer en fonction du type d'informations qu'il devra donner. Pour chaque type de handicap, les conseils, les besoins et la manière dont l'information est communiquée varient. L'offre de prestations et la manière dont on informe à propos des offres qui existent évoluent et doivent intégrer les personnes handicapées pour que l'offre corresponde aux besoins. Ce que demande la présente motion est promu par la CDPH. La stratégie du canton veut elle aussi aller dans ce sens, mais les modalités de mise en œuvre diffèrent. Il faut en effet voir ce qui fonctionne le mieux pour la population et à quelle vitesse il est possible d'adapter l'offre des prestations. Le canton a défini 5 domaines d'action prioritaires. Le cinquième est celui de la coordination qui vise à améliorer cette dernière entre les professionnels sociaux-éducatifs et de soin et à renforcer la coordination entre toutes les étapes de la vie. Une des douze mesures du plan cantonal de mise en place de la CDHP consiste en outre à favoriser la circulation de l'information en matière de handicap pour une meilleure information de la population. L'interrogation réside dans le calendrier, l'endroit, l'acteur et la méthode la plus efficace possible pour mettre en œuvre les demandes de la motion. Il faudrait donc une analyse plus globale des différents acteurs dans le domaine du handicap pour savoir quelles mesures adopter en premier. Il semble toutefois ne pas exister de solution unique et ce, en raison de la complexité de la question. Une analyse est d'ailleurs en cours pour savoir comment le cadre légal cantonal pourrait répondre au mieux à la mise en œuvre de la CDPH. Dans un deuxième temps, le DCS proposera des mesures qui concerneront l'accessibilité, l'accès à l'information et aux prestations et répondra ainsi aux demandes de la motion, même si la manière précise d'y répondre n'est pour l'heure pas encore définie.

Le BIS, dans la perspective de répondre de la manière la plus globale à l'idée d'un guichet unique, souhaite effectuer le travail le plus complet possible, envisageant par exemple d'adopter un français facile à lire et à comprendre pour faciliter l'accès aux informations. Il précise aussi qu'il a déjà cherché à constituer une bibliothèque physique et virtuelle regroupant les documents utiles et donc faire l'inventaire de tous les documents nécessaires à l'obtention des prestations offertes aux personnes handicapées. L'idée de cette bibliothèque est d'offrir le plus d'informations possible, aussi bien virtuellement que physiquement ainsi que des documents destinés à l'échange entre professionnels pour que tous soient au courant des prestations offertes par les autres partenaires. A la question de savoir si le BIS peut imaginer, à l'avenir dans le cadre d'un projet pérenne, la question du handicap et ainsi éviter de créer un guichet de l'autonomie, le BIS dit que

oui, en sollicitant par exemple Pro Infirmis pour être présent physiquement ou par téléphone. Le regroupement des forces est, en effet, positif, ce en quoi le texte de la motion n'est pas tout à fait adapté car elle fait apparaître un découpage, une catégorisation, là où elle n'a pas lieu d'être.

Après avoir reçu toutes ces informations et précisions, le groupe PLR propose un amendement visant à intégrer la question du handicap dans les services proposés à l'avenir par le BIS pérennisé.

La majorité de la commission estime que cet amendement n'est pas en accord avec les considérants et le titre de la motion, ce que les motionnaires regrettent, tant il est apparu clair que le texte soulevait une question centrale dont tout le monde a conscience, même si la manière d'y répondre n'est pas encore définie et que les embûches sont nombreuses quand il s'agit de centraliser les actions d'acteurs nombreux et différents, comme c'est le cas dans le domaine du handicap.

C'est la raison pour laquelle, même si conscients qu'il ne peut y avoir qu'une seule réponse à donner à la problématique soulevée par la présente motion et les efforts nombreux et importants qui devront être mis en œuvre pour aider les personnes handicapées et leurs familles à accéder facilement à l'ensemble des informations nécessaires, les groupes PLR et UDC acceptent ce texte et encouragent le reste du parlement à en faire de même et ce, afin de donner un signal fort.