



*Date de dépôt : 9 janvier 2024*

## **Rapport**

**de la commission des affaires sociales chargée d'étudier la proposition de motion de Xavier Magnin, Jean-Charles Lathion, Bertrand Buchs, Jacques Blondin, Jean-Marc Guinchard, Claude Bocquet, Sébastien Desfayes, Souheil Sayegh pour la création d'un guichet unique dédié aux personnes âgées et à leurs proches**

*Rapport de Natacha Buffet-Desfayes (page 3)*

## **Proposition de motion**

**(2913-A)**

### **pour la création d'un guichet unique dédié aux personnes âgées et à leurs proches**

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

- le manque de structures pour orienter, informer et accompagner les personnes âgées dans leurs démarches administratives ;
- le sentiment d'abandon et d'exclusion sociale que la plupart d'entre elles ressentent vis-à-vis d'une administration qui leur échappe ;
- la surcharge que l'Etat fait peser sur les proches aidants et les associations d'aide aux personnes âgées en ne proposant aucune solution pour rapprocher l'administration de cette catégorie de la population aux besoins spécifiques ;
- le danger du tout-numérique et de la dématérialisation des services de l'Etat pour une partie de la population concernée par le phénomène d'illectronisme ;
- l'obligation de posséder un ordinateur, une tablette ou un téléphone portable permettant de procéder à des démarches par voies électroniques quand seulement 38% des personnes de plus de 70 ans se connectent fréquemment à internet ;
- la mission de l'Etat d'être au plus près de ses administrés en termes d'accessibilité, de démarches et de procédures,

invite le Conseil d'Etat

- à mettre en place un guichet unique dédié aux personnes âgées et à leurs proches qui centralise toutes les démarches administratives concernant cette catégorie de la population ;
- à faire en sorte que les personnes âgées et leurs proches bénéficient, avec ce guichet unique et donc cet interlocuteur unique, d'une structure qui simplifie les démarches et les accompagne dans leurs parcours respectifs ;
- à faire en sorte que cet interlocuteur unique accueille, informe et oriente les personnes âgées et leurs proches, suive les demandes, vérifie le respect des délais et soutienne les proches aidants dans leurs missions et démarches.

## **Rapport de Natacha Buffet-Desfayes**

Ce texte a été traité lors des séances de la commission des affaires sociales des 19 septembre et 21 novembre 2023. Les procès-verbaux ont été rédigés par M<sup>me</sup> Alexia Ormen et M. Clément Magnenat. Qu'ils soient vivement remerciés pour la qualité de leur travail.

### **Séance du 19 septembre 2023**

#### **Présentation de la proposition de motion par M. Xavier Magnin, auteur**

M. Xavier Magnin rappelle que la politique liée aux aînés a fait l'objet de discussions concernant la répartition des compétences entre les communes et le canton. Cette proposition de motion vise aujourd'hui à créer un guichet unique, car dans le cadre de la politique des aînés, il y a énormément d'interlocuteurs et les aînés ne connaissent pas l'ensemble de leurs droits. Ce texte a donc pour objectif de créer un guichet unique capable de centraliser l'ensemble des démarches et de garantir la présence d'une personne pour répondre en direct aux besoins des aînés (ce qui est particulièrement utile pour eux, car 62% d'entre eux ne sont pas connectés).

La dénomination « guichet unique » n'est cependant peut-être pas appropriée. L'idée n'est pas, en effet, de faire venir tous les aînés au même endroit, et c'est la raison pour laquelle il faudrait sans doute plutôt parler de « guichets universels ».

M. Xavier Magnin relève par ailleurs que la politique des aînés prend toujours plus de place, et ce en raison du vieillissement de la population.

La prestation visée par la présente motion pourrait être gérée par les communes, dans les guichets communaux, mais encore faudrait-il rassembler l'ensemble des informations à donner aux aînés.

Le texte a donc comme principaux objectifs la proximité, l'information et l'orientation proposées aux aînés.

#### ***Questions des commissaires***

Les commissaires demandent si les différents acteurs du domaine de la politique des aînés ont été consultés dans le cadre de l'élaboration du présent texte.

Ils rappellent les doutes déjà émis par la commission quant à l'efficacité d'un guichet unique qui ne viserait qu'une partie de la population et qui nécessiterait de réunir, en un seul lieu, des compétences extrêmement diverses.

Ils relèvent que, dans le cadre de la nouvelle loi sur l'aide sociale, la création de services sociaux dans les communes est prévue.

Ils considèrent qu'une personne âgée qui n'est plus autonome dans les tâches de la vie quotidienne appartient à la catégorie des personnes handicapées (14 000 rentiers AI à Genève) et estiment nécessaire que les informations soient rassemblées.

Ils s'interrogent sur le profil des employés qui seraient engagés dans ce guichet et sur le nombre de guichets de proximité imaginé pour l'ensemble du canton.

Ils considèrent que tous les problèmes liés à un guichet unique avaient été relevés dans le cadre des travaux menés en lien avec un texte demandant un guichet unique destiné aux personnes handicapées, que ces problèmes s'appliquent aussi à un guichet unique pour les personnes âgées et demandent pourquoi le guichet unique serait avantageux pour les personnes âgées alors qu'il ne l'est pas pour les personnes handicapées.

Ils reviennent sur le rôle des communes dans ce dossier et estiment que la volonté de mieux transmettre les informations aux personnes âgées est louable, mais se demandent s'il est légitime de continuer à œuvrer pour des guichets spécifiques alors que les besoins des aînés sont multiples. Ils se demandent si le présent projet imaginé n'irait pas à l'encontre de l'autonomie des communes.

Ils indiquent que la loi prévoit que la tâche dont il est question ici est dévolue aux communes et se demandent si la motion ne vise pas finalement qu'à former des personnes dans les communes pour disposer de l'ensemble des informations.

Ils ne saisissent finalement pas bien la distinction entre l'accès à l'information et l'information, et déduisent que l'information doit être véhiculée par le canton auprès de personnels qui seraient engagés dans le cadre de guichets uniques dans les communes.

### ***Réponses aux questions des commissaires***

- Les acteurs de la politique des aînés n'ont pas été consultés. Il est cependant clair que les aînés ne connaissent pas l'ensemble de leurs droits, que certains aînés refusent des prestations parce que les démarches sont trop compliquées et que certains encore refusent d'entendre parler de « soutien social ».
- La motion se concentre sur un public particulier et vise à regrouper l'ensemble des informations qui lui sont destinées, car il est

particulièrement important de répondre aux besoins de cette population, qui est fragilisée. A Plan-les-Ouates, un protocole a été mis en place pour permettre aux aînés d'obtenir les renseignements en proximité. Il faut éviter que les 45 communes du canton effectuent le même travail chacune de leur côté.

- Les services sociaux des communes ne maîtrisent pas toujours l'entier des réponses à offrir aux demandes des aînés.
- Il y aurait, dans chaque guichet, une personne qui disposerait de l'ensemble des informations destinées aux aînés, mais qui ne serait pas forcément issue d'une formation du domaine social. Le Bureau d'information sociale (BIS) offre une réponse centralisée à une partie de la population. Il y aurait au moins 45 guichets de mairie. Les structures existent déjà, ce qui permet de créer une réponse centralisée.
- Entre le dépôt du rapport portant sur le guichet unique pour les personnes handicapées et le traitement du présent texte, le rapport n° 181 de la Cour des Comptes (CdC) sur les proches aidants pour les personnes âgées a été publié. La deuxième recommandation de ce rapport est de simplifier l'accès à l'information et de leur offrir une porte d'entrée unique à cette dernière. Le présent texte rejoint donc la problématique soulevée par le rapport de la CdC. La recommandation n°7 du Livre blanc de la plateforme des aînés vise également la création d'un guichet unique.
- L'objectif est visé par la première invite de la motion. Il y a énormément d'interlocuteurs dans ce domaine, raison pour laquelle la création d'une porte d'entrée unique faciliterait le système pour les personnes concernées.
- L'objectif de cette motion est de permettre de rassembler l'ensemble des renseignements. L'utilisation de ces informations serait laissée aux communes, raison pour laquelle il n'y aurait pas d'attaque faite à l'autonomie des communes.
- Le but de cette motion est d'offrir une aide pour les aînés. S'ils sont suffisamment autonomes, on peut imaginer que les personnes aient accès à ces informations via une plateforme en ligne. L'accès à l'information et l'information sont clairement distincts.
- L'information doit bien être véhiculée par le canton auprès des personnels qui seront engagés dans le cadre des guichets uniques dans les communes.

### ***Discussion***

Le Centre rappelle que la commission de contrôle de gestion a auditionné la CdC sur le rapport n° 181 dans lequel la problématique de la simplification

de l'information pour les proches aidants des aînés est mentionnée. La commission de contrôle de gestion demandera à la commission des affaires sociales si elle souhaite faire un suivi de cette question. Il est souhaitable que la commission des affaires sociales réponde positivement à cette demande et d'attendre ce positionnement avant de poursuivre le travail sur cette motion.

Le travail sur cette motion est suspendu jusqu'à réception de cette décision.

## **Séance du 21 novembre 2023**

### **Discussion et vote**

Le président rappelle que le texte a été traité deux mois plus tôt et qu'entre-temps, la commission de contrôle de gestion a transmis sa réponse et que la présentation de la Cour des comptes a été envoyée aux commissaires.

Le MCG pense qu'il s'agit d'un élan admirable mais, s'il comprend la demande, il ne croit pas qu'il soit pertinent de créer des guichets spécialisés pour une partie spécifique de la population. Les communes connaissent les besoins des aînés, raison pour laquelle il ne soutiendra pas cette motion.

Le PS est également très sensible à la question des aînés et de leur prise en charge, mais le vœu pieux d'un guichet unique qui puisse répondre à toutes les questions ne paraît plus du tout – même s'il s'agissait d'une grande mode à une époque – être une solution d'actualité pour répondre au mieux à tous les types de prestations qui existent et dont les communes sont bien plus informées. Dès lors, le groupe socialiste ne soutiendra pas cette motion.

Le PLR ne votera pas non plus cette motion pour les raisons évoquées plus haut. Il est important pour les personnes âgées de pouvoir avoir recours à un service de proximité. C'est pourquoi un guichet unique au niveau cantonal ne lui paraît pas être la meilleure manière de répondre à une demande qui, certes, existe.

L'UDC est également opposée à cette motion pour les raisons évoquées précédemment.

LJS s'abstiendra sur cette motion et souhaite expliquer les raisons de son abstention concernant la création d'un guichet unique lors du traitement de la M 2941 en faveur des personnes sourdes et malentendantes.

Le Centre rappelle que cette motion émane de lui. Il souhaite donc expliquer le contexte du dépôt de cette dernière. Encore récemment, il était assez difficile de prévoir le placement des personnes âgées, d'abord car il n'existait pas de programme informatique efficace pour que les personnes puissent s'inscrire et pour que les EMS puissent signaler leurs offres en chambres. Il y avait également un problème dans le secteur avec des assistants

sociaux des hôpitaux qui ne jouaient pas le jeu et ne facilitaient pas les démarches. Il souligne qu'une grande majorité des futurs résidents d'EMS sortent des hôpitaux et, à ce moment-là, le service social n'était pas du tout proactif. Ces dispositifs ont été améliorés. Il existe maintenant un système qui s'intitule GestPlace et qui gère les places en EMS. Il reste environ 200 personnes en attente de placement dans les hôpitaux. Ces personnes ne sont pas toutes plaçables, soit pour des raisons financières, soit en raison d'une atteinte grave à leur santé, voire des attitudes qui peuvent être dangereuses. A l'heure actuelle, le taux d'occupation dans les EMS, qui avait beaucoup baissé au moment de la pandémie, atteint pratiquement 99%. Il reste donc très peu de places disponibles. Le canton s'attend à avoir entre 500 et 1000 places manquantes d'ici 2030. Néanmoins, le DCS et le service cantonal venant en aide aux personnes âgées et aux proches aidants vont dans la bonne direction. Il s'abstiendra donc sur ce vote.

Le président met aux voix l'ensemble de la M 2913 et son renvoi au Conseil d'Etat :

Oui :	—
Non :	12 (2 S, 2 Ve, 2 MCG, 4 PLR, 2 UDC)
Abstentions :	2 (1 LJS, 1 LC)

***La M 2913, dans sa teneur actuelle, est refusée.***