



Signataires : Françoise Nyffeler, Jocelyne Haller, Aude Martenot, Christian Zaugg

Date de dépôt : 2 mars 2023

Proposition de motion **pour un service des prestations complémentaires (SPC) qui soit** **réellement en mesure d'assurer sa mission**

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

- la mission du service des prestations complémentaires (SPC), chargé de couvrir les besoins vitaux des rentiers AVS/AI, des familles de travailleuses et travailleurs à faible revenu ainsi que les chômeuses et chômeurs âgés en fin de droit désirant une rente-pont ;
- les délais d'attente pouvant durer jusqu'à trois mois pour obtenir une réponse après l'envoi d'une première demande et la précarité qui en découle ;
- la complexité des calculs de prestations, plus particulièrement encore en cas de revenus irréguliers ou en présence de gains potentiels ou hypothétiques, qui rendent difficile la compréhension des décisions de prestations qui en découlent. Les effets dommageables de ces incompréhensions pour les ayants droit aux prestations ;
- les déséquilibres financiers, les indûment perçus qui sont générés par le décalage entre le moment où les réactualisations d'informations sont transmises et celui où elles sont traitées, la précarité et les angoisses qui en résultent pour les bénéficiaires ;
- la motion 2486-B votée le 18 octobre 2019 demandant une campagne de lutte contre la précarité issue du non-recours ;

- les politiques d’austérité menées par le Conseil d’Etat et le Grand Conseil qui ont eu pour effet la non-adaptation des effectifs de certains services alors que leur charge de travail augmentait ;
- la fracture numérique, la pléthore de documents à fournir et la complexité générale des démarches à entreprendre lors d’une demande de prestations complémentaires ;
- le besoin récurrent pour de nombreux ayants droit, ou futurs ayants droit, d’accéder aux informations et explications nécessaires, voire dans des situations complexes à une prestation de soutien ponctuel ;
- l’absence d’assistants sociaux dans ce service malgré les recommandations de l’Observatoire de l’aide sociale et de l’insertion (OASI) ainsi que par l’AVIVO au vu des difficultés rencontrées,

invite le Conseil d’Etat

- à mettre sur pied une unité de service social au sein des SPC qui recevrait et soutiendrait les personnes ayant de la difficulté à effectuer leur demande du fait de la complexité des procédures et des contraintes administratives ;
- à envoyer un document mentionnant le droit au SPC avec un lien vers le formulaire de demande et le contact du nouveau service social des SPC sous le même pli que les décisions de rente AVS/AI ;
- à exiger un délai d’un mois, au maximum, pour le traitement de la première demande tout en engageant le personnel nécessaire à la faisabilité de ce délai ;
- à veiller à la simplification des procédures d’octroi de prestations et à l’allègement du nombre de documents à fournir au service des prestations complémentaires.

EXPOSÉ DES MOTIFS

Le service des prestations complémentaires (SPC) a vu sa charge de travail augmentée en lien avec des éléments démographiques mais aussi avec les implications de la réforme des prestations complémentaires depuis janvier 2021, mais encore avec l'intégration de nouvelles prestations comme celle des rentes-pont pour chômeur.euses âgé.es en fin de droit. Le SPC fonctionnant depuis des années en flux tendu n'était pas en mesure d'absorber ce surcroît de tâches sans renforcement significatif, sous peine d'allonger plus encore ses délais de réponse et d'accabler plus encore son personnel. A défaut de moyens supplémentaires adaptés à ces nouvelles charges, celles-ci n'ont pu être absorbées. Cela est ressenti par les bénéficiaires de ses prestations qui en font les frais – notamment au travers de délais d'attente extrêmement longs entre la première demande et la décision, d'e-mails non traités, d'une ligne téléphonique surchargée, etc. Un contexte où, en dépit des efforts de l'ensemble du personnel des SPC, le service peine à remplir correctement sa mission.

Alors que la population demandeuse est plus à risque de non-recours ou de renoncement lors de processus en cours du fait de l'âge, du degré d'invalidité ou de la précarité de certain.es de ses bénéficiaires avéré.es ou potentiel.elles, ce service se caractérise également par une documentation et des procédures extrêmement complexes et l'absence de soutien de travailleur.euses social.es pour affronter cette complexité.

Ces éléments, mis bout à bout, engendrent une mauvaise réputation de ce service dans la population. Surtout, elle laisse des personnes dans la précarité du fait d'un non-recours aux prestations à cause d'exigences administratives exorbitantes.

Un autre type de non-recours est également présent, celui en lien avec la méconnaissance de la prestation. Malgré l'acceptation de la motion 2486-B demandant une campagne contre la précarité en lien avec le non-recours il y a plus de trois ans, cette prestation reste inconnue d'une large partie de la population. Pour pallier cela, notre motion demande d'agir à la source en demandant qu'une information sur les possibilités d'obtenir cette prestation puisse être envoyée sous le même pli que les décisions de rentes. Un site internet propose déjà d'effectuer un calcul pour connaître son éligibilité aux prestations. Sa publicisation pourrait permettre un premier tri afin de ne pas submerger le nouveau service social des SPC que nous appelons de nos vœux.

Cette prestation pourra être réévaluée lorsque les guichets RDU, calculant automatiquement le droit des personnes aux prestations sociales au sens large, auront enfin fleuri sur notre territoire.

L'importance d'un service social n'est pas à négliger alors que la plupart des services ont tendance à supprimer ce type de poste au profit de gestionnaires. Les outils à disposition des assistant.es sociaux leur permettent d'accompagner les personnes avec bienveillance dans leur demande avec la possibilité de les orienter vers d'autres services en fonction de leur situation. Alors que le SPC bénéficiait dans le temps d'une assistante sociale dédiée aux cas complexes et principalement en lien avec des professionnels, nous demandons ici un véritable service qui rencontre les bénéficiaires selon leurs besoins. Ce travail est jusqu'à maintenant dévolu aux assistant.es sociaux de l'Hospice général dont la surcharge de travail ne leur permet pas de suivre correctement les personnes. Une unité spéciale a été créée au sein de l'Hospice général pour faire le lien entre les deux institutions, mais elle se heurte aux mêmes problèmes de délais, de non-réponses et de complexification des demandes que les usagers. Nous avons donc besoin d'un service interne au SPC qui puisse avoir accès à l'avancée des dossiers et qui serait spécialiste du domaine.

Nous ne pouvons plus nous permettre des semblants de mesures, en ajoutant çà et là un ou deux postes supplémentaires. Le personnel, les bénéficiaires et les proches aidants sont en souffrance face à ce service public défaillant. Il est temps que le Conseil d'Etat prenne ses responsabilités et nous revienne rapidement avec un plan de réhabilitation du service des prestations complémentaires afin de lutter contre le non-recours et la précarité.

Dans cette perspective, nous demandons pour l'heure le retour d'une entité de service social au SPC pour accompagner les requérant.es et les bénéficiaires du SPC. C'est pourquoi, au vu de ce qui précède, les signataires vous invitent, Mesdames et Messieurs les député.es, à soutenir cette proposition de motion et à la renvoyer au Conseil d'Etat.