



Date de dépôt : 2 février 2024

Rapport

de la commission des affaires sociales chargée d'étudier la proposition de motion de Françoise Nyffeler, Jocelyne Haller, Aude Martenot, Christian Zaugg pour un service des prestations complémentaires (SPC) qui soit réellement en mesure d'assurer sa mission

Rapport de majorité de André Pfeffer (page 4)

Rapport de minorité de Sylvain Thévoz (page 18)

Proposition de motion

(2915-A)

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.

RAPPORT DE LA MAJORITÉ

Rapport de André Pfeffer

La commission des affaires sociales a consacré 4 séances, soit les 3.10., 7.11., 21.11. et 5.12.2023, à traiter de ce projet de loi sous la présidence de M. Léo Peterschmitt.

Les procès-verbaux ont été tenus avec exactitude par M. Clément Magnenat et M^{me} Alexia Ormen, à qui je tiens à adresser mes remerciements, au nom de tous les membres de la commission.

Présentation de M^{me} Françoise Nyffeler, ancienne députée

M^{me} Nyffeler commence par indiquer qu'elle est membre d'Ensemble à Gauche. Elle tient à remercier la commission de son invitation. Les auteurs sont partis du constat général que le service des prestations complémentaires est en grande difficulté, ce qui a un impact sur les prestataires. Cette motion propose quelques pistes de solution pour résoudre ce problème qui ne cesse de s'aggraver. En effet, le nombre de prestataires auprès du SPC augmente avec l'accroissement de la précarité.

Le nombre de dossiers traités devient considérable pour la structure. Il y a également des personnes qui renoncent à faire la demande, car elles ignorent qu'elles auraient droit aux PC.

Le journal Le Temps a publié en janvier 2023 un article sur le fait qu'il y a plus de non-recours que de cas d'abus au sein de l'aide sociale. M^{me} Barbara Lucas, professeure à la HETS, est citée dans cet article : selon cette dernière, le manque de soutien aux personnes qui en ont besoin finit par augmenter les dépenses nécessaires pour venir en aide à ces personnes.

Ces prestations complémentaires ont été créées parce que l'AVS ne permet pas de vivre convenablement. On espérait qu'avec la LPP, on n'ait plus besoin des PC, mais on s'est vite rendu compte que beaucoup de personnes échappaient au deuxième pilier, car elles avaient interrompu leur carrière professionnelle ou parce que leurs salaires n'étaient pas suffisants pour avoir accès à la LPP.

Pour les PC, le calcul est très complexe entre les PC cantonales et les PC fédérales. Lorsqu'on se rend auprès du bureau du SPC, les personnes sont souvent incapables de répondre sur la justification des calculs qui ont été faits. Pour les prestataires, il est très difficile de lire les résultats de ces calculs. Les

dossiers à fournir pour obtenir ces PC sont considérables. Il faut fournir un nombre important de pièces. Cela est complexe pour certaines personnes qui doivent s'annoncer auprès de ce service, au point de les faire y renoncer.

Il y a aussi des problèmes en lien avec l'informatique. Les personnes âgées n'arrivent pas forcément à faire les démarches nécessaires sur le site du SPC. La rupture numérique est donc problématique pour un certain nombre de personnes.

Avec l'augmentation du nombre de personnes qui ont recours aux PC, nombre de dossiers s'empilent sur les bureaux du SPC. Le délai de traitement est actuellement de plus de trois mois, ce qui crée des situations angoissantes pour ces personnes.

Des mesures ont été prises, notamment la mise en place d'un bus qui informe les personnes dans les différentes communes. Ce bus vient une fois de temps en temps dans les communes. Le BIS a également été ouvert. Il est ouvert deux fois une demi-journée par semaine. Cela n'est pas suffisant face à l'ampleur de la problématique. La solution du guichet unique avait été évoquée. Selon elle, il serait bénéfique que chaque commune ait un tel guichet unique.

Un certain nombre de personnes qui ont besoin des PC se trouvent dans une situation sociale difficile et ont besoin d'être accompagnées. Par le passé, il y avait une assistance sociale pour ces cas, mais, actuellement, l'Hospice général étant déjà débordé, cette assistance n'est pas présente pour les personnes qui ont besoin de cet accompagnement social.

En raison de toutes ces considérations, la motion propose d'envoyer quatre invites au Conseil d'Etat. Elle fait la lecture desdites invites.

Un commissaire S relève que cette motion pointe un vrai problème et un vrai enjeu. Tout le monde convient que le recours au SPC augmente et qu'il y a actuellement un problème de ressources. Il est d'accord avec le constat, mais a des questions quant aux invites. Il se demande en quoi ces invites seraient à même de lutter contre le non-recours aux PC tant qu'on ne prévoit pas des ressources supplémentaires pour le SPC. Il relève que ces ressources supplémentaires ne sont pas directement mentionnées dans la motion. Selon lui, l'Hospice général pourrait être l'entité chargée de la totalité du suivi, y compris pour les PC cantonales et fédérales. Il considère qu'il conviendrait donc plutôt de renforcer le BIS et les points d'informations de la Ville de Genève, plutôt que de confier cette mission au SPC.

M^{me} Nyffeler répond quant à l'augmentation des ressources : selon elle, cette augmentation est déjà présente dans les invites, notamment dans la demande de la création d'une unité de service social au sein des SPC et dans

la mention suivante « en engageant le personnel nécessaire à la faisabilité de ce délai [d'un mois maximum] ». Quant à la deuxième question, elle considère que le guichet unique permettrait de répondre à cette préoccupation. La décision de placer ce guichet au sein du SPC ou de l'Hospice général nécessiterait une réflexion.

Le commissaire S évoque la difficulté pour les travailleurs du domaine social de joindre les SPC. Les délais sont très importants. Il demande si ce point pourrait faire l'objet d'une invite supplémentaire.

M^{me} Nyffeler partage cet avis. Les services sociaux sont bloqués par l'embouteillage dans lequel se trouve actuellement le SPC. Les dossiers sont si complexes qu'il est parfois difficile de joindre la personne qui est capable de répondre à des questions importantes pour la suite du dossier.

Une commissaire LC remercie M^{me} Nyffeler de sa présentation. Elle relève que cette motion a été déposée le 2 mars 2023, soit avant le vote de la LAS. Elle demande dans quelle mesure la LAS répondrait déjà à ce qui est demandé dans cette motion. Elle relève que des éléments ont été ajoutés dans la LAS concernant le dossier unique. Le Grand Conseil a adopté largement la LAS tout en sachant que cela coûterait plus cher que ce qui avait été annoncé. Le Grand Conseil a donc accepté d'accorder des moyens supplémentaires. Elle demande à M^{me} Nyffeler pourquoi elle considère que la LAS ne répondrait pas déjà à ce qui est demandé dans cette motion.

M^{me} Nyffeler reconnaît que la LAS répond en partie à ces préoccupations, mais considère que ces réponses ne sont pas suffisantes. Quant au dossier unique, elle estime qu'il est nécessaire qu'il soit suivi au sein d'un guichet unique. Elle reconnaît que la LAS représente un pas dans la bonne direction.

La commissaire LC relève que l'accompagnement social est l'élément central de la nouvelle LAS. Elle demande si l'accompagnement social prévu dans la LAS n'est pas encore suffisant, ou si c'est au niveau de la formation des assistants sociaux que les auteurs de la motion considèrent qu'il y a un manque.

M^{me} Nyffeler répond que l'encadrement social est primordial. Certes cet élément est central dans la nouvelle LAS, mais elle n'a pas l'impression que l'engagement supplémentaire spécifique au SPC et à la fracture numérique dont souffrent les personnes âgées soit déjà présent dans la LAS.

Une commissaire PLR souligne que la problématique du délai de traitement est cruciale pour le SPC. Le but de la motion est de faciliter les démarches face au risque de non-recours. Selon elle, ces démarches devraient déjà être en partie facilitées par la LAS. Elle mentionne la réforme des PC de 2018, entrée en vigueur en 2020. Elle demande quels ont été les impacts de cette réforme

sur les méthodes de calcul des PC. Quant au service social que la motion invite à mettre sur pied, elle demande si ce service regrouperait également le BIS. Elle se demande comment l'invite sur le délai de traitement d'un mois maximum pourrait être mise en œuvre sans avoir un impact négatif sur la qualité des prestations fournies. Elle demande si un ordre de traitement des dossiers ne serait pas également à prévoir pour le SPC.

M^{me} Nyffeler ne comprend pas ce que la commissaire PLR vise quand elle parle d'un ordre de traitement.

La commissaire PLR indique que le service peut décider de traiter les dossiers soit dans l'ordre de dépôt des demandes, soit selon la gravité des situations.

M^{me} Nyffeler considère qu'il n'y a de toute façon pas assez de ressources actuellement pour que les dossiers soient traités plus rapidement au sein du SPC. La diminution des délais nécessite forcément l'engagement de personnel supplémentaire.

La commissaire PLR répète sa question sur l'impact de la réforme des PC sur les méthodes de calcul.

M^{me} Nyffeler indique qu'elle ne peut pas répondre à cette question. Les méthodes de calcul sont tellement complexes que les prestataires ne parviennent pas à comprendre les raisons qui ont motivé la décision relative à leurs PC.

La commissaire PLR indique que sa question concernait un éventuel impact de la réforme des PC sur les méthodes de calcul qui sont appliquées.

M^{me} Nyffeler répond qu'elle n'a pas l'impression que les méthodes de calcul ont été modifiées dans le cadre de cette réforme des PC.

M. Maffia, directeur général de l'OAIS (DCS) indique qu'il dispose de quelques éléments à communiquer à la commission sur ce point.

Une commissaire S entend que certains commissaires placent beaucoup d'espoir dans la nouvelle LAS. A titre personnel, elle a dû gérer un dossier auprès du SPC et reconnaît que les procédures sont très complexes. S'agissant des invites, elle relève que la procédure d'octroi est mentionnée. Elle demande si les procédures de maintien ne devraient pas également être visées.

M^{me} Nyffeler répond que les procédures de maintien devraient également être englobées dans les invites. Elle ajoute que tout changement dans la situation d'une famille a un impact sur les PC-familles, ce qui rend le parcours encore plus compliqué. Elle connaît beaucoup de cas où les personnes finissent par renoncer, car la procédure est trop complexe. Les collaborateurs du SPC sont surchargés.

La commissaire S pose une question sur l'unité de service social au sein des SPC visée par la première invite. Selon elle, le SPC est composé uniquement de travailleurs administratifs. Elle relève que M^{me} Nyffeler a mentionné un service social au sein du SPC. Elle demande si ce service a existé par le passé.

M^{me} Nyffeler répond que ce service social à l'intérieur du SPC a en effet existé par le passé. Il était composé de deux personnes. Ce service étant constamment surchargé, il a été supprimé. Elle considère qu'il est essentiel que des assistants sociaux puissent faire ce lien entre le SPC et l'Hospice général directement depuis le SPC.

Un commissaire PLR reconnaît que cette démarche auprès du SPC est compliquée. Cependant, il n'est pas convaincu par les trois quarts de la motion. Selon lui, placer un service social au sein du SPC serait le début de la fin, car cela aurait pour conséquence de multiplier les acteurs. Il s'agit d'une fausse bonne idée. Quant à la proposition d'envoyer un document avec un lien vers le SPC, il considère que cette solution manque sa cible, car cette solution n'est utile que pour les personnes qui sont capables d'utiliser le lien en question.

De plus, s'agissant du délai de traitement maximum d'un mois, il considère que retenir un tel délai obligatoire ne ferait qu'empirer la situation, car les collaborateurs se retrouveraient à rendre des décisions négatives de manière abusive afin de respecter ce délai de traitement.

La dernière invite sur la simplification des procédures est la seule avec laquelle il est d'accord. Il considère que l'échange des données entre les différentes entités devrait pouvoir être facilité si la personne concernée donne son accord. Actuellement, une personne doit se rendre dans différents services pour fournir les documents nécessaires. Un meilleur échange des données faciliterait donc la procédure.

M^{me} Nyffeler ne pense pas que les trois premières invites soient des fausses bonnes idées. Le fait de mettre un service social au sein du SPC ne signifie pas que ce service traitera l'ensemble de la situation sociale de ces personnes. Ce service serait chargé uniquement des questions relatives aux PC. Beaucoup de personnes n'ont pas recours aux PC, car les procédures sont trop complexes. Selon elle, un accompagnement social et non pas purement administratif est nécessaire pour ces personnes.

Elle se félicite que le commissaire PLR reconnaisse l'importance de la problématique de la fracture numérique. Selon elle, l'envoi de ce lien en même temps que les documents relatifs à l'AVS permettrait déjà d'atteindre un certain nombre de personnes. Pour les autres, ce document permettrait au

moins de rendre conscientes ces personnes que les PC existent et qu'elles y ont peut-être droit.

Elle relève que beaucoup de femmes ont des revenus faibles, car leur LPP est faible en raison des arrêts qu'elles ont connus durant leur carrière professionnelle. Quant au délai de traitement, elle considère qu'il faut augmenter le nombre de collaborateurs pour pouvoir faire diminuer ce délai.

Elle souligne que l'augmentation des primes d'assurance-maladie aura un impact sur l'augmentation de la précarité à Genève, raison pour laquelle il est important de donner les ressources nécessaires au SPC pour traiter ces demandes.

Une commissaire LC partage l'avis du commissaire PLR quant à l'échange facilité des données entre les entités. Il demande quel serait le frein qui empêcherait qu'un tel système soit mis en place.

M^{me} Nyffeler répond que la mise en place d'un dossier unique faciliterait grandement la procédure. Quant à l'échange des données, cela ne devrait pas être problématique pour les données qui ne sont pas confidentielles. Cependant, cela ne pourra jamais concerner l'ensemble des données qui sont nécessaires.

Un commissaire S déclare être prêt à voter la M 2915. La motionnaire a été entendue ainsi que le DCS, il est urgent de donner un signal politique pour améliorer la rapidité de traitement des demandes de prestations complémentaires. Cette motion propose quatre invites qui vont dans la bonne direction, car les demandes de prestations complémentaires augmentent du fait de la précarisation, du fait qu'un certain nombre de personnes avec une rente AI ou AVS n'arrivent plus à joindre les deux bouts en raison de l'augmentation du coût de la vie et de l'inflation. Le service des prestations complémentaires est complètement sous pression, avec des délais d'attente insupportables, une complexité administrative qui est extrêmement difficile à gérer – même des services sociaux ne comprennent pas comment faire les demandes de prestations complémentaires, même les services sociaux communaux n'ont pas de ligne directe pour joindre le service des prestations complémentaires (et se retrouvent donc dans la boucle d'attente au téléphone). Il pense qu'il faut voir la réalité en face et que cette motion permet de donner un signal politique, qui est minimal car il s'agit d'une motion, mais il est important de la soutenir. Il ne voit pas comment faire autrement que la voter favorablement et il invite les membres de la commission à aller dans ce sens.

Une commissaire Ve indique que le groupe des Vert-e-s soutient également cette motion pour les mêmes raisons évoquées par le commissaire S. Il s'agit

d'une thématique centrale qui nécessite un gros travail ; elle soutiendra donc cette motion dans le but d'envoyer un signal politique.

Un commissaire UDC aimerait juste signaler que M. Thierry Apothéloz a donné l'information exactement contraire à ce qui vient d'être dit : les délais, dans les dossiers traités, sont relativement courts et le service des prestations complémentaires a mis en place des dispositifs pour répondre à la population. Il se réfère aux propos de M. Apothéloz qui considère que cette motion ne serait pas d'une grande utilité.

Une commissaire S tient à répondre au commissaire UDC. Il a peut-être entendu le conseiller d'Etat s'exprimer en faveur des mesures mises en place pour le service des prestations complémentaires, en revanche, pour avoir recours à ce service tant au niveau personnel que professionnel, elle signale qu'il est très compliqué d'obtenir des réponses. Pas plus tard que la semaine dernière, elle a assisté à une réunion organisée par Insieme-Genève qui s'occupe de proches aidants de personnes en situation de handicap ; tout le monde avait les mêmes questions à l'égard de la responsable de communication du service des prestations complémentaires qui était présente (pourquoi autant d'attente, pourquoi les documents envoyés n'ont pas été reçus, etc.). Si elle est convaincue que le problème est pris à bras-le-corps, il reste encore un grand travail à faire pour que ce service fonctionne correctement. Elle invite le commissaire UDC à poser la question à son entourage qui aurait eu l'occasion d'avoir recours au service des prestations complémentaires et elle considère que c'est toujours le même son de cloche, à savoir que c'est la galère. Elle sait qu'un travail est entamé pour améliorer le fonctionnement, mais cette motion permet de donner un signal fort et de doter un peu plus les communes pour aider la population si un service interne au SPC n'est pas envisageable.

Une commissaire PLR entend les difficultés que les personnes rencontrent avec le service des prestations complémentaires qui semble dysfonctionner. Elle **n'est en revanche pas confortable avec l'idée d'ajouter un service social pour combler les dysfonctionnements d'un autre service. Elle pense qu'il faut prendre le problème dans l'autre sens, c'est-à-dire en remettant de l'ordre dans ce service avec du personnel outillé, formé et compétent pour répondre aux demandes qui leur sont adressées ;** elle ne pense pas qu'ajouter une jambe de bois permettra de faire fonctionner mieux ce service. Elle rappelle que **la LASLP a été votée, dont certains éléments dans cette loi sont prévus pour améliorer la fluidité des relations entre l'administration et les administrés, ce qui a été rappelé par M. Apothéloz.** Pour ces raisons, le PLR ne soutiendra pas cette motion, même s'ils constatent

qu'il existe un gros problème, néanmoins ils pensent que cette motion n'est pas la meilleure réponse.

Un commissaire LJS partage cette préoccupation et estime que les **démarches doivent être simplifiées**. Il dit être également gêné par le fait de créer des postes supplémentaires pour régler un problème de dysfonctionnement d'un service. Il mentionne, à ce titre, la troisième invite, « 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 », qui est une porte ouverte à la création de postes supplémentaires. Il pense que ce service doit se réorganiser, il est donc favorable à conserver la deuxième et la quatrième invite, en revanche, même s'il est conscient du problème, il n'est pas en faveur d'engager du personnel supplémentaire.

Un commissaire LC comprend les difficultés que les personnes peuvent rencontrer au service des prestations complémentaires, car il y a été confronté lui-même il y a peu. Lorsqu'il a été en contact avec le service, il a eu le sentiment d'être à leur disposition et non l'inverse. Lorsqu'il est possible de constater que l'administration estime qu'un administré est à son service, le meilleur moyen de les aider est de remettre de l'ordre en leur rappelant leurs objectifs – à savoir qu'ils sont au service de la population – et non pas en rajoutant des postes pour combler les lacunes qui vont perdurer car les nouveaux collaborateurs vont très vite être contaminés par l'état d'esprit qui règne au sein du service des prestations complémentaires, sans rien résoudre. **M. Apothélos a été averti et il sait que c'est à lui d'intervenir et de mettre de l'ordre dans ce service, ils verront ensuite si des améliorations sont possibles.**

Le commissaire S ne peut pas laisser dire que les dysfonctionnements sont structurels. Ce service fonctionne difficilement en raison d'une augmentation massive des appels au service des prestations complémentaires. Il n'a plus les chiffres en tête, mais le lundi précédent, la commission des pétitions a reçu une représentante de l'OAIS qui rappelait l'augmentation constante de personnes éligibles aux prestations complémentaires en raison du basculement de plus en plus important de personnes à l'âge de la retraite et de la précarité grandissante face à l'augmentation du coût de la vie. Il considère que ce n'est pas une question de dysfonctionnement, mais qu'il s'agit d'un manque de ressources avec une augmentation des demandes de prestations complémentaires sans une augmentation des postes. Actuellement, le personnel du service des prestations complémentaires ne peut pas expliquer ni prendre le temps au téléphone pour répondre aux bénéficiaires, car il doit gérer les urgences impliquant un rallongement des délais de traitement. La motion est pertinente et la voter permet, à tout le moins, de répondre au conseiller d'Etat en l'encourageant à

continuer et à en faire davantage. **Quand bien même M. Apothéloz est un magistrat socialiste, ses réponses n'ont pas été tout à fait adéquates et n'ont pas été suffisamment convaincantes au sens du commissaire S !** Par exemple, sur le délai de réponses à respecter, ces délais sont courts uniquement lorsque le dossier est complet ; or, dès qu'il manque des documents, les démarches peuvent prendre jusqu'à plusieurs mois. Renvoyer cette motion au Conseil d'Etat permettra *a minima* de faire état du problème, quitte à revenir avec un autre projet plus travaillé ultérieurement. Il pense que soutenir cette motion revêt une importance à l'égard des aînés et, plus largement, des personnes éligibles aux prestations complémentaires, que ces personnes peinent aujourd'hui à obtenir.

Une commissaire S ne pense pas parvenir à changer l'avis sur le vote final. Elle tient néanmoins à corriger cette conception qui vise à dire qu'il suffit de former des personnes pour qu'un service cesse de dysfonctionner. Elle explique qu'ils étaient initialement convaincus par l'idée de créer un service social, mais elle ne s'oppose pas à ce que ce point soit modifié. L'objectif est d'avoir des personnes formées qui puissent répondre à la population ; or, il n'y a pas de profils sociaux au sein du service des prestations complémentaires. Il n'est pas nécessaire de rajouter du personnel, mais elle pense que remplacer du personnel par un ou deux assistants sociaux qui puissent répondre au téléphone serait une bonne chose. Il ne lui semble pas normal qu'il y ait, au sein du service des prestations complémentaires, uniquement du personnel administratif (elle donne l'exemple, à l'inverse, des assistantes médicales qui sont formées à répondre à des questions médicales). Il ne s'agissait pas de créer un service social, mais d'avoir du personnel social au SPC.

Un commissaire LJS déclare soutenir cette motion, sous réserve que les invites en lien avec la création de nouveaux postes soient retirées et qu'il s'agisse uniquement d'un message politique pour une gestion plus rapide des dossiers et surtout une simplification des procédures.

Une commissaire PLR cite la première invite « 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 ». Elle pense que le problème vient surtout de l'absence, au sein du service des prestations complémentaires, de compétences liées au service à la clientèle de base, ce qui fait défaut à l'administration qui ne croit pas être au service des administrés. Il faut un service client compétent qui réponde au téléphone de manière courtoise.

Une commissaire S ajoute qu'ils sont tous en faveur de la simplification des procédures.

Un commissaire UDC pense qu'il faut voter cette motion lors de la présente séance et, si tel est le cas, le groupe UDC la refusera. S'il existe certainement un problème de lenteur de traitement des dossiers et qu'il y a une marge d'amélioration pour le service des prestations complémentaires (SPC), il croit néanmoins que l'angle d'approche de cette motion n'est pas la bonne. Il cite la première invite « 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 », ce que le DCS a estimé ne pas être adéquat. Dans les grandes lignes, le conseiller d'Etat avait indiqué que toutes les demandes étaient traitées, avec un délai inférieur à un mois lorsque les dossiers étaient complets. Le groupe UDC considère que cette motion est inutile, raison pour laquelle ils la refuseront.

Une commissaire LC souhaiterait avoir l'avis du conseiller d'Etat sur l'amendement. Elle pense que cet amendement permet de donner une autre perspective à la motion. Elle invite le groupe LJS à s'exprimer sur cet amendement et aimerait, si possible, entendre ensuite l'avis du DCS.

Une commissaire LJS indique que l'amendement déposé sur la M 2915 propose de supprimer la première invite qui est la suivante « 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 » et de modifier la troisième invite en supprimant la fin de la phrase (« tout en engageant le personnel nécessaire à la faisabilité de ce délai »). Autrement dit, il ne resterait que la première partie de l'invite, à savoir « à exiger un délai d'un mois, au maximum, pour le traitement de la première demande ». Les invites deux et quatre demeurent inchangées. Elle précise que le groupe LJS s'oppose à augmenter le nombre de postes en lien avec le SPC, qui est aussi l'une des raisons de cet amendement.

M. Apothéloz remercie les députés pour les éléments discutés en lien avec la M 2915. Le DCS a eu l'occasion de s'exprimer sur le fond de cette proposition, il ne souhaite donc pas revenir sur tous les détails, mais propose de préciser quelques éléments. Premièrement, la proposition concernant **la troisième invite « à exiger un délai d'un mois, au maximum, pour le traitement de la première demande » est aujourd'hui résolue**. En effet, en partant du principe qu'un dossier envoyé au SPC est complet, celui-ci **est traité dans un délai moyen de 19 jours**. Le délai est néanmoins tout autre lorsqu'il s'agit d'un dossier incomplet. Compte tenu du nombre de pièces à envoyer au SPC, il faut compter plusieurs retours entre le moment du dépôt du dossier et le moment où ce dossier est complet, ce qui peut prendre énormément de

temps. **Le fait d'exiger un délai d'un mois sans donner des ressources supplémentaires au SPC semble illusoire (il signale qu'il y a eu, en 2023, une augmentation de plus de 17% des dossiers, sans augmentation des ETP).** Cet amendement exigeant un délai risque de provoquer l'épuisement des collaborateurs et de laisser passer des situations qui ne seront pas traitées. Il pense qu'il faut être cohérent et qu'il n'est pas envisageable d'exiger un délai d'un mois sans donner le signal d'un soutien en ressources humaines. S'agissant de **la création d'une unité de service social à l'interne du SPC, le conseiller d'Etat y est défavorable**, notamment car le SPC n'a pas la possibilité de mettre en place un tel service avec les moyens actuels ; la perspective du budget 2024 ne l'encourage pas davantage. **L'option prise par le DCS a plutôt été de renforcer le rôle des communes dans un service de proximité et d'aide à la constitution des dossiers.** Il rappelle que, pour faire une demande de prestations complémentaires, il faut d'abord remplir un long formulaire et l'accompagner d'une vingtaine de pièces, quand il s'agit d'un dossier relativement ordinaire. Mais lorsque le bénéficiaire a changé de pays, a divorcé plusieurs fois, a des enfants majeurs en formation dans un autre pays, la situation de la personne est tellement complexe à renseigner que la constitution du dossier prend, de fait, davantage de temps. En résumé, le travail demandé par la première invite est déjà en partie effectué par les communes en lien avec la loi sur la répartition des tâches entre les communes et le canton (1^{er} train) (LRT-1). Concernant la **deuxième invite « 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 », M. Apothéloz en profite pour distribuer aux commissaires un flyer assez simple intitulé « PC AVS/AI – Connaissez-vous les prestations complémentaires » qui résume les prestations que les bénéficiaires peuvent toucher, les conditions d'obtention et par quel moyen effectuer cette demande.** Il ajoute un enjeu supplémentaire qui est celui de la fin de la réforme fédérale qui s'éteindra au 31 décembre 2023 ; **le Conseil d'Etat a renforcé le guichet physique et téléphonique du SPC à partir du mois de janvier 2024.** Ils anticipent l'intervention des citoyens concernés avec un renfort dans les différents guichets. Un guichet spécial partenaires a également été mis en place afin de faciliter l'accès au SPC pour des personnes en situation de handicap ou en EMS. Quant à la simplification des procédures d'octroi, il invite la délégation genevoise aux Chambres fédérales à faire le nécessaire s'agissant des PCF. M. Apothéloz profite de cette occasion pour annoncer que la directrice du SPC a remis sa démission et quittera prochainement le service en prenant sa pré-retraite après 42 années passées au service de l'administration. Ce sera aussi l'occasion d'accueillir une

nouvelle directrice qui pourra reprendre ce processus avec un nouvel œil sur le service.

Une commissaire PLR remercie M. Apothéloz pour son intervention qui a répondu à l'ensemble de ses interrogations. Elle comprend que ce flyer est envoyé automatiquement aux personnes au bénéfice d'une rente AVS ou AI, ce que M. Apothéloz confirme. Elle avait de la sympathie pour l'amendement déposé, mais déclare que le groupe PLR refusera cette motion suite aux explications du conseiller d'Etat.

Un commissaire UDC tient à apporter un complément : si les commissaires souhaitent refuser les invites une et trois, il faudrait, *de facto*, refuser la deuxième invite qui fait référence au nouveau service social au sein du SPC. Il ne voit pas la pertinence de conserver uniquement une partie de la troisième invite et la dernière invite « 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 », ce qui ne fait plus de sens selon lui. A titre assez exceptionnel pour être relevé, l'UDC partage l'avis du conseiller d'Etat et ne votera pas en faveur de cette motion selon la recommandation de ce dernier.

Un commissaire S remercie M. Apothéloz des compléments apportés. Il indique que le groupe socialiste ne soutient pas l'amendement déposé par le groupe LJS, dont il tient tout de même à saluer la créativité et la volonté de contribuer aux débats. Il pense que la motion fait sens avec des invites qui tiennent la route. Selon eux, il existe un gros problème au niveau du SPC avec notamment un taux élevé de non-recours aux prestations en raison des difficultés administratives infinies. Il rappelle qu'une motion demeure modeste et, d'après eux, celle-ci va dans le bon sens. Si elle est perfectible, et le parti socialiste est sensible à l'avis du conseiller d'Etat, il n'en demeure pas moins que cette motion permet de donner un signal politique sur le SPC. Il trouve incroyable que des personnes qui ont droit aux prestations complémentaires ne les touchent pas, ou en subissant les conséquences d'un délai de traitement ahurissant, en raison des démarches administratives lourdes, voire absconses. Il peut comprendre la difficulté financière à allouer des ressources et qu'il soit nécessaire de faire des choix entre tous les acteurs qui en ont besoin, néanmoins le parlement est aussi là pour envoyer un message politique. Le parti socialiste pense aussi, avec de plus en plus d'âinés qui font face à l'augmentation du coût de la vie, que le fait de rendre plus accessibles les prestations complémentaires doit être considéré comme une priorité. Selon le groupe socialiste, la première invite à créer une unité de service social au sein du SPC fait sens. Il pense que multiplier les portes d'entrée (Hospice général, communes, Pro Infirmis, Pro Senectute, etc.) ne constitue pas forcément la

bonne solution et privilégie un service au sein du SPC avec des personnes qui peuvent accueillir et répondre aux questions des personnes concernées, plutôt que de perdre des personnes en route qui ne savent plus à qui elles doivent s'adresser, en les excluant de prestations auxquelles elles ont droit. Concernant la troisième invite, il encourage le conseiller d'Etat à maintenir ce canal ouvert et à voir dans quelques mois les échanges avec la délégation genevoise et comment les lignes bougent à Berne. Néanmoins, il pense que si cette motion est classée, aucun message politique ne sera envoyé au SPC, avec une forme d'indifférence à l'égard des personnes qui ne touchent pas les prestations auxquelles elles auraient droit. Il termine en indiquant que les individus ou services en contact avec le SPC sont unanimes sur le fait que c'est aujourd'hui une vraie galère pour établir un dossier. Pour ces raisons, le groupe socialiste votera en faveur de cette motion.

Une commissaire LJS se dit intéressée par la proposition du conseiller d'Etat de renforcer le lien avec les communes, car il faut pouvoir renforcer le partenariat avec les ressources extérieures (qui ne sont pas uniquement au sein des institutions). Elle estime que le tissu associatif genevois est assez riche à Genève et qu'il faut utiliser ces forces pour lutter contre le non-recours aux prestations.

Le commissaire S, s'il convient qu'il s'agit d'un argument intéressant, signale que les prestations complémentaires sont extrêmement complexes, même pour les professionnels des services communaux. Dès lors, on demande à différentes entités (communes, Pro Senectute, Pro Infirmis, Hospice général, etc.) d'être compétentes pour répondre à des questions particulièrement complexes en lien avec le SPC, service qui d'ailleurs ne répond que rarement au téléphone. Il fait l'analogie avec des chirurgiens qui sont spécialistes de leur domaine ; il en va de même pour le SPC qui traite d'un domaine spécialisé, il est donc nécessaire d'avoir des répondants spécialistes en la matière qui traitent toujours du même domaine pour pouvoir être très compétents et apporter un accompagnement de qualité. Selon lui, dans le domaine du social, on ventile des personnes en estimant qu'il n'y a pas besoin d'être spécialiste d'une certaine matière, avec des missions réparties entre différentes entités.

Première invite

« 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 ; »

Le président met aux voix l'amendement LJS qui propose la suppression de la première invite :

Oui : 10 (1 LJS, 2 MCG, 1 LC, 4 PLR, 2 UDC)

Non : 5 (3 S, 2 Ve)

Abstentions : –

La suppression de la première invite est acceptée.

Troisième invite

« 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 ; »

Le président met aux voix l'amendement LJS sur la troisième invite, qui propose de supprimer la dernière partie de la phrase :

« à exiger un délai d'un mois, au maximum, pour le traitement de la première demande. »

Oui : 10 (1 LJS, 2 MCG, 1 LC, 4 PLR, 2 UDC)

Non : 4 (2 S, 2 Ve)

Abstentions : 1 (1 S)

L'amendement est accepté.

Le président met aux voix la M 2915, ainsi amendée :

Oui : 4 (2 S, 1 Ve, 1 LJS)

Non : 9 (2 MCG, 1 LC, 4 PLR, 2 UDC)

Abstentions : 2 (1 S, 1 Ve)

La M 2915, telle qu'amendée, est refusée.

Catégorie du débat préavisée : II (30 min)

Date de dépôt : 13 février 2024

RAPPORT DE LA MINORITÉ

Rapport de Sylvain Thévoz

Le service des prestations complémentaires octroie, sur demande et sous certaines conditions, des prestations financières complémentaires à l'assurance-vieillesse et survivants (AVS) ainsi qu'à l'assurance-invalidité (AI) lorsque ces rentes et les autres revenus de la personne éligible ne couvrent pas ses besoins vitaux. Il peut aussi rembourser les frais médicaux et d'autres frais nécessaires aux conditions de vie des personnes bénéficiaires. En outre, le service octroie, sur demande et sous certaines conditions, des prestations financières complémentaires aux familles n'ayant pas les revenus suffisants pour couvrir leurs besoins vitaux¹. Aujourd'hui, ce service croule sous les demandes (+17% de dossiers en 2023 !), la complexité administrative est croissante. Résultat : des personnes en grande difficulté n'obtiennent pas l'aide dont elles ont besoin ou renoncent même à la formuler. Cela doit nous mobiliser.

Cette motion propose des solutions, qui auraient évidemment un coût, mais nous sommes convaincus que cela doit être compris comme un investissement nécessaire permettant *in fine* à la société de faire des économies (en diminuant le non-recours, en luttant contre l'isolement, le refus de soin par manque de moyens, etc.). C'est pourquoi nous vous invitons à renvoyer cette motion au Conseil d'Etat.

Introduction

Il est clair que le service des prestations complémentaires est en grande difficulté, et que cela a un impact sur ses bénéficiaires. Cette motion propose des pistes de solution pour résoudre un problème qui s'aggrave. Le nombre de bénéficiaires auprès du SPC augmente avec l'accroissement de la précarité. Le nombre de dossiers traités est considérable pour la structure. La complexité est croissante, les postes insuffisants pour faire face. En conséquence, de nombreuses personnes renoncent à faire la demande de prestations

¹ Service des prestations complémentaires : <https://www.ge.ch/organisation/service-prestations-complementaires>

complémentaires, car elles ignorent qu'elles auraient droit aux PC ou se découragent face aux démarches. Cela accroît leur précarité et conduit des personnes à vivre trop chichement ou pire encore. Cette motion invite le Conseil d'Etat à plancher sur des solutions pragmatiques.

Pour rappel, les prestations complémentaires existent parce que l'AVS ne permet pas de vivre convenablement. Beaucoup de personnes n'ont quasiment pas de deuxième pilier, car elles ont interrompu leur carrière professionnelle ou parce que leurs salaires n'étaient pas suffisants pour avoir accès à la LPP (majoritairement des femmes). Aujourd'hui, toute une frange de la population ne peut simplement pas vivre sans ces PC, mais leur obtention est difficile en raison de la complexité des pièces administratives à fournir, et du manque de personnel. Même des professionnels de l'aide sociale se trouvent désemparés dans leurs contacts avec le service des prestations complémentaires !

Des calculs complexes, un système administratif très lourd

Pour les PC, le calcul est très complexe entre les PC cantonales et les PC fédérales. Lorsqu'on se rend auprès du bureau du SPC, les fonctionnaires sont souvent empruntés pour répondre sur la justification des calculs qui ont été faits. Conséquence, pour les prestataires, il est très difficile de lire les résultats de ces calculs. Les dossiers à fournir pour obtenir ces PC sont considérables, avec un nombre important de pièces. En regard de cette complexité, certaines personnes pouvant s'annoncer auprès de ce service renoncent.

Fracture numérique : double peine

Il y a aussi des problèmes en lien avec l'informatique. Les personnes âgées n'arrivent pas forcément à faire les démarches nécessaires sur le site du SPC. La rupture numérique est donc problématique pour un certain nombre de personnes et les prive parfois des PC.

Des délais de réponse parfois très longs

Avec l'augmentation du nombre de personnes ayant recours aux PC, le nombre de dossiers sur les bureaux du SPC est exponentiel. Le délai de traitement est, pour certains dossiers, actuellement de plus de trois mois, ce qui crée des situations angoissantes pour les bénéficiaires. Ces durées demeurent très variables. Rendre un dossier complet n'est absolument pas à la portée du premier venu. Une aide professionnelle est pratiquement impérative. Quiconque a déjà dû remplir une demande SPC peut en témoigner. Mais qui est chargé de la fournir pour des personnes en situation parfois d'extrême fragilité ?

Un coûteux ping-pong administratif

Contrairement à d'autres cantons qui renvoient les dossiers incomplets, le canton de Genève accepte ces dossiers incomplets mais demande ensuite d'envoyer les documents manquants, ce qui prolonge la durée de traitement des dossiers. Cela illustre la difficulté de compléter ces dossiers en raison de la charge administrative et technique. Il est parfois extrêmement compliqué de retrouver certains documents pour compléter un dossier. En 2022, selon le département, le délai était de 23 jours pour un dossier complet, délai qui est passé à 19 jours selon les dernières estimations de la fin du mois de septembre 2023. Quel est le nombre de dossiers abandonnés en cours de route ou pour lesquels les personnes ne vont pas au bout de la démarche ? Nous n'avons pas obtenu de chiffres concernant ces dossiers ouverts puis classés sans suite.

Qui aide les personnes à remplir les formulaires SPC ?

Comme l'a rappelé le magistrat, le SPC est aujourd'hui organisé comme un organe délivrant des prestations. Il ne s'occupe pas directement des personnes qui formulent des demandes. Au fur et à mesure, des améliorations ont été apportées dans les réponses, mais il existe encore des problèmes autour de la complexité des démarches à effectuer à l'égard des prestations complémentaires. Certaines démarches se sont même encore complexifiées suite à l'adoption d'une nouvelle loi fédérale. Par exemple, le « dessaisissement » va encore complexifier cette procédure, car le SPC va s'intéresser à ce que la personne a fait de sa fortune sur les 10 dernières années ! **Le SPC n'est pas en capacité, actuellement, de prévoir un accompagnement individualisé pour aider le/la bénéficiaire à constituer son dossier.**

Refus d'auditions : il n'est pire aveugle que celui qui ne veut pas voir !

L'association Pro Senectute-Genève « aide à formuler des demandes visant à avoir une idée du nombre de dossiers qu'ils aident à constituer » et aide « à voir ce qui est mis en place pour lutter contre le non-recours aux prestations ». Cette audition a été refusée, de même que celle de l'ACG et de la Ville de Genève, quand bien même le magistrat affirme que ce sont aux communes de s'occuper d'aider les personnes à remplir leurs dossiers de PC ! Cette non-volonté d'entendre des acteurs principaux concernant la rédaction des demandes de PC (comment sont-elles faites ? l'aide est-elle efficace ? quelles sont les difficultés rencontrées avec le SPC ?) est profondément regrettable. Sur le fond, multiplier les portes d'entrée (Hospice général, communes, Pro Infirmis, Pro Senectute, etc.) ne constitue pas forcément la meilleure solution.

A contrario, privilégier un service au sein du SPC avec des personnes spécialisées pouvant accueillir et répondre aux questions des personnes concernées, serait beaucoup plus efficace.

Conclusions

Il est démontré que le recours au SPC augmente en lien avec le vieillissement de la population et l'augmentation de la précarité. En 2023, il y a eu une augmentation de plus de 17% des dossiers, sans augmentation des ETP ! Il y a actuellement un problème de ressources évident dans ce service. Beaucoup de personnes n'ont pas recours aux PC, car les procédures sont trop complexes. Un accompagnement social et non pas purement administratif est nécessaire.

Le service des prestations complémentaires fonctionne difficilement en raison d'une augmentation massive des demandes de personnes éligibles aux prestations complémentaires. En partie en raison du basculement de plus en plus important de personnes à l'âge de la retraite et de la précarité grandissante face à l'augmentation du coût de la vie. Ce n'est pas une question de dysfonctionnement, mais c'est lié à un manque de ressources pour aider les bénéficiaires. Actuellement, le personnel du service des prestations complémentaires ne peut pas expliquer, ni prendre le temps au téléphone de répondre aux bénéficiaires. Il doit gérer les urgences impliquant un rallongement des délais de traitement.

Pour faire une demande de prestations complémentaires, il faut d'abord remplir un long formulaire et l'accompagner d'une vingtaine de pièces, quand il s'agit d'un dossier relativement ordinaire. Mais si, par exemple, le bénéficiaire a changé de pays, divorcé plusieurs fois, a des enfants majeurs en formation dans un autre pays, la situation de la personne est tellement complexe à renseigner que la constitution du dossier prend, de fait, davantage de temps. L'option prise par le DCS a été de renforcer le rôle des communes dans un service de proximité et d'aide à la constitution des dossiers. Mais avec quels résultats ?

Il est saisissant que des personnes ayant droit aux prestations complémentaires ne les touchent pas, ou subissent les conséquences de délais de traitement ahurissant, en raison de démarches administratives trop lourdes pour elles.

On ne parle pas là d'un « nice to have » mais de l'obtention d'un minimum vital !

Cette motion propose quatre invites pertinentes. Il est important de donner un signal politique pour améliorer la rapidité de traitement des demandes de prestations complémentaires. Soutenir cette motion revêt une importance fondamentale à l'égard des aînés et, plus largement, des personnes éligibles aux prestations complémentaires, que ces personnes peinent aujourd'hui à obtenir.

Pour toutes ces raisons, Mesdames et Messieurs les députés, nous vous invitons chaleureusement, vous qui tenez à soutenir les aînés, à réduire la fracture numérique et la charge administrative, à renvoyer cette motion au Conseil d'Etat.