

Date de dépôt : 18 mai 2022

Rapport

de la commission des affaires sociales chargée d'étudier :

- a) **PL 13043-A** **Projet de loi de M^{mes} et MM. Sylvain Thévoz, Diego Esteban, Badia Luthi, Nicole Valiquer Grecuccio, Glenna Baillon Lopez, Thomas Wenger, Grégoire Carasso, Xhevrie Osmani, Caroline Marti, Jean-Charles Rielle, Daniel Sormanni, Jocelyne Haller, Amanda Gavilanes, Pierre Vanek, Boris Calame, Alessandra Oriolo, Marjorie de Chastonay, Marta Julia Macchiavelli, Didier Bonny, Philippe de Rougemont, Ruth Bänziger modifiant la loi relative à l'office cantonal des assurances sociales (LOCAS) (J 4 18) (Pour une garantie du versement des prestations aux retraités le premier jour ouvrable de chaque mois)**
- b) **P 2140-A** **Pétition : Rentes AVS/AI payées au 1^{er} de chaque mois**

Rapport de majorité de M^{me} Joëlle Fiss (page 2)

Rapport de minorité sur le PL 13043 de M. Sylvain Thévoz (page 33)

Rapport de minorité sur la P 2140 de M^{me} Jocelyne Haller (page 37)

RAPPORT DE LA MAJORITÉ

Rapport de M^{me} Joëlle Fiss

Mesdames et
Messieurs les députés,

C'est à quatre reprises que la commission des affaires sociales a traité le PL 13043 modifiant la loi relative à l'office cantonal des assurances sociales (*Pour une garantie du versement des prestations aux retraités le premier jour ouvrable de chaque mois*), les 18 et 25 janvier 2022 ainsi que le 8 mars et le 10 mai 2022. En parallèle, la discussion a aussi porté sur la pétition P 2140 traitant de la même thématique, notamment lors d'une audition le 22 février 2022.

Toutes ces réunions ont été présidées par M. André Pfeffer. La commission a bénéficié du soutien de M^{me} Nadia Salama, secrétaire scientifique au Secrétariat général du Grand Conseil. Les procès-verbaux ont été tenus par M^{me} Kezeguy Anthony-Tukia et M^{me} Alexia Ormen. Que toutes ces personnes soient remerciées pour leur appui et leur engagement lors des séances susmentionnées.

Synthèse et recommandation

Le PL 13043 traite de la décision de l'office cantonal des assurances sociales (OCAS) de verser aux bénéficiaires des rentes AVS/AI le sixième jour du mois à la place du premier jour du mois. Puis, l'OCAS a concédé à un versement le quatrième jour. L'auteur de ce PL appelle à revenir à un versement le premier jour ouvrable. Une pétition P 2140 sur la même question a aussi été déposée pour information sur le bureau du Grand Conseil.

La commission des affaires sociales invite le Grand Conseil à rejeter ce PL 13043 pour les raisons suivantes :

D'abord, il appartient à la Confédération d'avoir la compétence exclusive de la gestion des assurances sociales fédérales par le biais de l'art. 112 de la Constitution fédérale. Celle-ci a posé la limite maximale de paiement au vingtième jour du mois. Les bases légales fédérales règlent tous les aspects liés au droit.

Deuxièmement, l'OCAS a confirmé que le changement du calendrier des rentes a été une nécessité par la modernisation de son système informatique qui sécurise mieux les données des bénéficiaires. Le système de calcul des rentes de la Confédération évoluait vers une nouvelle technologie qui n'était plus compatible avec le système de gestion en vigueur.

Cette modernisation fut incontournable et l'ancien système tombait en désuétude. Le calendrier des rentes a dû être modifié par le versement des rentes au 3^e jour du mois.

Le changement de date a permis de sécuriser des données très sensibles (processus de paiement) dans un contexte de hacking fort. Le système aujourd'hui et plus sûr, solide et efficace. L'ancienne pratique (qui permettait des versements le 1^{er}) correspondait à un système informatique désuet et beaucoup moins sécurisé.

Troisièmement, l'intérêt des assurés est de recevoir des montants justes, dans les bons délais. Ceci est possible avec la mise en place du nouveau système informatique. Ce PL ne pourrait pas être appliqué et va donc à l'encontre de l'intérêt des bénéficiaires.

La première discussion a eu lieu le mardi 18 janvier 2022 sur le PL 13043. Le premier signataire (S) a rappelé le contexte : fin octobre 2021, l'OCAS décidait arbitrairement et par lettre aux bénéficiaires des rentes AVS/AI que le versement ne se ferait plus le premier jour du mois mais le sixième, ce qui avait provoqué un tollé. A la suite de cela, l'OCAS avait communiqué, sans changer de position, puis concédé un versement le quatrième jour. Cela a suscité des réactions, particulièrement chez les seniors, mais aussi chez les bénéficiaires des rentes invalidité.

Le député (S) a déposé un projet de loi appelant à revenir à un versement le premier jour ouvrable.

Un député (PDC) répond que 17 cantons et les autres caisses paient au troisième jour du mois. Passer au premier jour du mois serait une « genferai » alors que, dans les autres cantons, la pratique ne semble pas avoir des impacts insurmontables.

Le député (S) répond qu'il ne faut pas craindre de faire d'une manière différente des autres cantons s'il s'avère qu'on péjore la situation des bénéficiaires des rentes. L'Office fédéral des assurances sociales (OFAS) a peut-être des réponses à ce sujet.

Une députée (PLR) rejoint l'avis du député PDC. Elle apprécie l'exposé des motifs qui introduit la discussion, mais elle ne pense pas qu'il soit nécessaire d'en faire une loi.

Le député (S) répond qu'il faut s'assurer que le problème a été résolu. La diminution du délai de paiement sera certainement considérée comme un moindre mal, mais cela ne veut pas dire que les bénéficiaires n'ont pas subi d'impact. Une députée (EAG) soutient la position du député (S). Le dommage a été diminué en réduisant le délai d'attente, mais le problème n'a pas été résolu. Le problème se pose pour les personnes aux petits budgets et aux charges élevées qui ont dû parfois recevoir des avances pour attendre jusqu'au 6 janvier.

Une députée (Ve) s'aligne sur la vision des députés (S et EAG). Une députée (PDC) demande s'il y a ou non un doute sur la conformité du projet de loi au droit supérieur. L'auteur (S) répond par l'affirmative, quant à une loi fédérale qui donnerait l'aptitude à une caisse de payer jusqu'au 20^e jour. Le droit cantonal serait donc plus contraignant que le droit fédéral et constituerait un empiétement. La députée (PDC) répond qu'il est donc nécessaire d'avoir une réponse claire sur cette question avant d'aller de l'avant sur les auditions. Le député (S) est partiellement d'accord, les enjeux demeurants, quelle que soit la réponse à la question de la conformité au droit fédéral.

Le conseiller d'Etat M. Thierry Apothéloz rappelle que l'OCAS est un organe d'exécution qui s'exprime sur le sujet de l'organisation des versements. La compétence exclusive de la gestion des assurances sociales fédérales appartient à la Confédération par le biais de l'art. 112 de la Constitution fédérale. Au vu de la teneur du débat, il estime qu'il est important de pouvoir faire le point avec l'OCAS.

Le président rappelle que la Confédération fixe une échéance ultime pour le paiement au niveau fédéral.

Une députée (EAG) estime que même si la Confédération pose la limite maximale de paiement au vingtième jour du mois, il est bon de questionner les impacts.

Le président ouvre un vote sur l'audition de l'OCAS :

Oui : 8 (2 PDC, 2 Ve, 3 S, 1 EAG)

Non : 5 (3 PLR, 2 MCG)

Abstentions : 2 (1 PLR, 1 UDC)

L'audition a donc été acceptée.

Audition de M^{me} Natalia Weideli-Bacci, directrice générale de l'office cantonal des assurances sociales (OCAS), et de M. Steeves Emmenegger, président du conseil d'administration de l'OCAS (25 janvier 2022)

M^{me} Weideli-Bacci explique que l'OCAS est un établissement autonome de droit public. Il est responsable de l'exécution dans le canton de plusieurs régimes d'assurances sociales, notamment de l'AVS/AI, des allocations familiales mais aussi des assurances pour perte de gain (l'APG COVID). Son organe de surveillance est l'OFAS. Environ 400 collaborateurs y travaillent et celui-ci verse tous les mois plus de 130 000 000 francs de prestations financières, ce qui correspond à 1,6 milliard par année. Parmi les 80 000 affiliés, 15 000 sont des indépendants et 25 000 des employeurs ; 40 000 font partie d'autres catégories. Les caisses appliquent un droit fédéral identique et ont l'habitude de se regrouper dans des pools informatiques pour partager les coûts des applications informatiques. Les enjeux et risques dans ce domaine sont tels que la mutualisation tend à se généraliser au sein des caisses d'assurance.

Depuis plus de dix ans, aucune caisse AVS ne peut assumer seule le développement informatique induit par le 1^{er} pilier. Le regroupement en pool est efficace et supervisé par l'OFAS. Tous les aspects liés au droit sont règlementés dans les bases légales fédérales. Il existe 26 caisses cantonales, une cinquantaine de caisses professionnelles, toutes réglées par le droit fédéral. Une stratégie d'évolution des systèmes d'information a été adoptée en 2015, dans une recherche d'efficience et de synergie avec d'autres caisses cantonales dans une logique de partage des coûts et de préparation en vue d'un changement législatif. Le conseil d'administration de l'OCAS et sa direction ont décidé une adhésion au groupement de caisses le plus important de Suisse, afin de doter l'OCAS d'une plateforme informatique prête à accueillir les évolutions du 1^{er} pilier en collaboration avec d'autres cantons. Cette orientation stratégique est régulièrement partagée depuis 2016 avec le département de tutelle lors des séances périodiques ordinaires.

Le changement du calendrier des rentes : une nécessité pour sécuriser les données

Concernant les systèmes d'information, certains changements sont nécessaires dans les outils de travail, à cause de l'évolution technologique. A l'OCAS, le changement était lié au fait que, à partir de janvier 2022, le système de calcul des rentes de la Confédération évoluait vers une nouvelle technologie qui n'était plus compatible avec le système de gestion en vigueur. Cela avait des conséquences sur la sécurité du système et sa fiabilité.

Le changement implique d'adapter les processus de travail et d'adopter les standards du groupe. Cela présente de nombreux avantages, en particulier celui de pouvoir partager les risques et la maîtrise des systèmes d'information et leur complexification avec des partenaires qui ont les mêmes besoins. Cela permet aussi l'adhésion à des standards nationaux et à des bonnes pratiques en matière de gestion des assurés.

Le calendrier des rentes a été modifié et mal communiqué, chose pour laquelle l'OCAS s'est excusé. Il a changé la date de versement des rentes au 3^e jour du mois. Le changement de date a permis de sécuriser des données très sensibles (processus de paiement) dans un contexte de hacking fort. C'est aussi la fin des corrections de montants versés à cause des mutations intervenues en fin de mois avant le versement. Il y a de nombreuses mutations dans la vie des rentiers. Comme l'indique la lettre de l'OFAS, le cadre légal fédéral en la matière est précis et strict.

Un député (PDC) demande si la date du paiement figure dans la loi, étant donné que la loi indique que le paiement pouvait se situer entre le 1^{er} et le 20^e jour. Pendant des années, l'OCAS a payé le 1^{er} jour, il cherche donc à savoir si cette pratique était illégale. Il ne voit pas en quoi la lettre de l'OFAS empêche de continuer le paiement au 1^{er} jour du mois. Il s'étonne de la sévérité de la lettre sur le projet de loi proposé.

M^{me} Weideli-Bacci explique que la loi donne 20 jours aux caisses pour payer. La majorité des caisses paient entre le 3^e et le 6^e jour, tandis que l'OCAS payait le 1^{er} jour, car il avait un système ancien qui permettait de faire des corrections sur les fichiers de paiement. Les processus de paiement étant beaucoup plus sécurisés, cette pratique n'est plus possible. Elle ajoute que le dispositif légal n'impose pas de date de paiement.

Une députée (PLR) remercie M^{me} Weideli-Bacci pour la présentation. Au vu des incidents récents de cybersécurité, les données volées, elle se demande quel est le plan prévu en cas d'attaque de type cybersécuritaire.

M^{me} Weideli-Bacci répond que le sujet est effectivement primordial. Des audits de sécurité existent. Le pool permet à l'OCAS d'être moins seul qu'auparavant vis-à-vis de cette question. Avant la migration, l'OCAS était rattaché à quelques pools avec moins d'intégration. Par exemple, dans les processus de paiement (attaques subies tous les jours par l'OCAS), les mécanismes du pool et les processus de gestion permettent à l'OCAS d'être beaucoup plus épaulé.

M. Emenegger dit qu'une commission informatique présidée par un expert a été créée au sein du conseil d'administration, et suit de près ces

questions par des audits de sécurité réguliers. La sécurité était en effet l'une des raisons essentielles du changement de système.

Une députée (S) est interpellée par les énormes efforts financiers faits pour s'adapter aux évolutions technologiques et les enjeux qui y sont liés. Elle souhaite comprendre ce qui empêche la caisse d'aller au bout de la démarche de transformation de date en faisant les versements le 1^{er} jour ouvrable de chaque mois. Elle demande également si la disposition déjà mentionnée, qui autorise à faire le paiement jusqu'au 20^e jour ouvrable du mois, a déjà été utilisée pour payer au dernier moment. Enfin, elle souhaite savoir si des consultations ont été mises en place avec les bénéficiaires pour connaître les conséquences de cette prise de position.

M. Emenegger répond que c'est l'OCAS qui assume le changement informatique. La notion des coûts et la question de l'efficacité du changement informatique ont été au centre des décisions dans cette bascule.

Des précisions sur les paiements

M^{me} Weideli-Bacci répond d'abord à la question du retour au 1^{er} jour ouvrable. Avec 66 000 bénéficiaires, un grand paiement est fait le 3^e jour ouvrable. Des mutations sont effectuées dans les situations des rentiers, elles doivent être intégrées pour éviter tout problème avec le paiement.

Quand l'OCAS payait le 1^{er}, ils devaient arrêter le 25 du mois précédent, ce qui obligeait à figer la situation et ne pas prendre en compte les mutations. Le paiement partait sur la base des données antérieures. Avec les trois premiers jours du mois, l'OCAS peut virer des montants justes.

Toutes les caisses utilisent PostFinance, qui a un système de validation pour libérer le paiement. Les banques ont ensuite au moins un jour de délai pour effectuer les virements. En réalité, le 4 aurait été la date idéale de paiement pour l'OCAS, mais le 6 était prévu pour tenir compte des inquiétudes de ne pas maîtriser les nouveaux outils de travail au sein des services de l'OCAS. C'était une erreur d'appréciation.

Concernant l'utilisation de la base légale permettant le paiement jusqu'au 20, M^{me} Weideli-Bacci ajoute qu'à sa connaissance aucune caisse ne paie le 20 pour le grand paiement. D'autres paiements (première ouverture de droit, cas d'assurance nouveaux, etc.) peuvent intervenir à d'autres moments. Quant à la consultation des bénéficiaires, elle explique que la majorité ne voit pas de problème au changement, la minorité de bénéficiaires en situation de précarité est généralement au bénéfice de prestations complémentaires qui sont payées autour du 10 du mois. Il y a une très bonne collaboration avec

l'AVIVO qui connaît bien la situation des personnes en difficulté. Ils se sont mis d'accord avec l'OCAS pour accompagner ce type de bénéficiaires.

Les demandes de changements

Une députée (S) demande si M^{me} Weideli-Bacci a une idée du pourcentage de mutations. M^{me} Weideli-Bacci répond qu'il y a environ 5000 demandes de changement par mois. Quand l'OCAS versait au 1^{er} du mois, environ 500 à 700 mutations n'étaient pas prises en compte.

Une députée (EAG) demande confirmation quant à la question des demandes de mutation, à savoir que les 500 mentionnées ont lieu entre le 25 et le 30/31 du mois. M^{me} Weideli-Bacci acquiesce. Elle répète qu'il peut s'agir de changement d'IBAN ou d'adresse, des changements de situation du rentier ou d'un enfant qui arrête les études, par exemple.

Les inconvénients de l'ancien système

Selon cette même députée (EAG), d'après sa compréhension, l'ancien outil informatique était plus souple et permettait de s'adapter aux situations des rentiers. En réalité, le nouveau système engendre des désavantages concrets pour les rentiers. Si certains rentiers n'ont pas été en difficulté, d'autres en situation précaire essuient les plâtres de ce changement.

M^{me} Weideli-Bacci répond qu'il ne s'agit pas de souplesse ou de lourdeur du système. Les inconvénients de l'ancien système étaient notamment de potentielles failles sécuritaires et un manque de maintenance dues à l'obsolescence. Parce qu'il était plus désuet, des corrections à la main étaient plus facilement faisables. La technologie apportée crée de la lourdeur, mais amène d'autres bénéfices en matière de pérennité, de fiabilité, etc. De toute façon, les outils devaient être changés.

La députée (EAG) est dérangée par le fait de devoir avoir recours à un nouvel acteur, c'est-à-dire la mise en place d'un nouveau service et un partenariat avec l'AVIVO, pour pallier les inconvénients de ce nouvel outil. M^{me} Weideli-Bacci répond que l'AVIVO a un service social et s'adressait déjà à l'OCAS pour des problématiques diverses. L'OCAS a une multitude de partenariats avec toutes sortes d'institutions, d'associations et d'employeurs, notamment en matière d'AI. Aucun nouveau partenariat n'a été mis en place pour pallier la lacune du système. Le partenariat avec l'AVIVO existait déjà, mais il a servi à accompagner le changement.

M. Emenegger ajoute que l'OCAS n'a pas un rôle d'assistantat social. Le décalage de trois jours a eu lieu une seule fois. Les personnes en situation de

précarité sont bénéficiaires des prestations de l'OCAS mais également d'autres caisses de compensation qui paient entre le 2 et le 5.

Un député (S) s'adresse aux auditionnés. Il relève que 17 caisses sur 26 sont dans le nouveau système, et demande pourquoi certaines caisses sont hors du système. Il a l'impression que l'adhésion au pool a pour conséquence une perte d'autonomie, bien qu'il améliore la sécurité. Il ne comprend pas l'argument selon lequel les jours pris sur le versement permettent de prendre en compte les mutations en fin de mois. Pour lui, la plupart des événements importants ou graves de la vie ne seront pas communiqués dans l'intervalle de 6 jours avant la fin du mois. Il cherche à savoir ce qui permet à M^{me} Weideli-Bacci d'affirmer que les montants seront plus justes grâce à ce changement.

M^{me} Weideli-Bacci répond que le pool a l'adhésion de 17 caisses cantonales, sur les 26 existantes. L'OCAS a une autonomie de gestion, il applique le droit fédéral et a l'autonomie de décision quant au système d'information qu'il choisit d'avoir. L'adhésion au pool a été mûrement réfléchie.

M^{me} Weideli-Bacci explique qu'un changement informatique aussi lourd est une entreprise largement monitorée, qui requiert un travail intensif pendant plusieurs années. Elle se dit choquée de l'opinion que les commissaires semblent avoir de l'OCAS, qui agit sous surveillance de l'OFAS et pas « en catimini ». Elle mentionne les pools dont elle a connaissance que sont IGS ou EnsembleAVS. Ce qui est important pour elle c'est que les caisses se regroupent entre elles, d'abord parce qu'elles ont des points communs, mais également parce qu'aujourd'hui aucune ne peut rester seule avec son système d'information. Elle ajoute qu'il y avait déjà des contraintes avant ce changement, mais qu'il y a effectivement de nouvelles contraintes liées à cette adhésion. On passe du « sur-mesure » au « prêt-à-porter » pour avoir d'autres avantages. Quant à la question des mutations et à la question du « montant juste », elle donne en partie raison au député (S). Pour un changement de coordonnées bancaires par exemple, il y aura rapidement un retour de paiement. Le terme de montant « juste » désigne un montant qui tient compte des mutations annoncées. La mutation peut être intervenue le mois d'avant ou en début de mois et non le 25 du mois.

M. Emenegger explique que la décision d'adhésion a été prise en 2015 à cause d'une bascule sur le système de paiement d'allocations familiales. A cette occasion, l'OCAS s'était rendu compte d'un manque de compétences en interne. Une nouvelle stratégie informatique comporte des coûts, mais aussi des questions de gouvernance. L'OCAS a choisi la solution IGS et estime

que c'était la meilleure solution. Les voisins vaudois, qui ont choisi une autre option, sont en train d'évaluer s'ils pourraient migrer vers IGS, car ils sont dans une situation délicate. Le projet a été accompagné, l'OCAS a pu basculer dans une configuration assez idéale. Les équipes en interne ont tenu les délais et les budgets, ce qui est remarquable. Quand on parle de bascule informatique, on ne parle pas du paiement des rentes. C'est seulement un facteur qui entrera en compte dans une perspective opérationnelle et non stratégique. L'important était d'avoir un outil légal, performant et qui ait pu être financé.

Le député (S) réexplique son incompréhension de l'avantage procuré par le recul de la date de versement. Il voit davantage une logique de gain et d'efficacité au détriment des bénéficiaires. Il ne pense pas que l'AVIVO soit le porte-parole des 80 000 personnes touchées. Il demande qui paie les permanences supplémentaires de l'AVIVO pour repousser le versement des rentes. Enfin, il soulève que l'art. 2 de la loi relative à l'office cantonal des assurances sociales (LOCAS) prévoit le respect des intérêts des assurés. Il se demande si le changement effectué ne contrevient pas aux obligations légales de l'OCAS. Il se demande si la règle sur le versement ne constitue pas davantage une émanation de l'idée de « respect des intérêts des assurés » qu'une règle de procédure.

M^{me} Weideli-Bacci répond que l'intérêt des assurés est de recevoir des montants justes dans les bons délais. Un ayant droit a droit à des prestations AVS/AI, et une multitude d'autres prestations. L'OCAS n'a pas fait d'économies en changeant la date de versement. Elle explique que l'ancien système informatique était tellement désuet qu'il n'aurait de toute façon pas supporté le nouvel outil de calcul de la Confédération. Un arrêt du système au 27 du mois plutôt qu'au 25 n'était pas possible en raison des besoins du système. Elle ajoute que l'OCAS est le premier interlocuteur des bénéficiaires, il a donc connaissance de leurs problématiques. Elle souligne le fait que la moitié des assurés à Genève reçoit des rentes d'autres cantons. Le changement de date n'avait pas pour but de poser un problème aux assurés. Elle entend qu'il est problématique. Elle est au courant du fait que beaucoup de rentiers n'ont pas une rente pleine et attendent d'autres types de prestations. Après le changement de date de versement, les bénéficiaires ont compris la raison du versement et ne se sont pas signalés. Concernant l'AVIVO, elle souhaite signaler que d'autres institutions ont été sollicitées mais n'ont pas forcément donné de réponses.

M. Emenegger explique que c'est l'OCAS qui financera la prestation sociale offerte par l'AVIVO. A ce jour, aucune sollicitation concrète de

l'AVIVO n'a eu lieu, car il n'y a apparemment pas de problématique particulière.

Le souci des rentiers est réaffirmé

M^{me} Weideli-Bacci explique que le personnel de l'OCAS a été attaqué sur ses valeurs et ses compétences à l'occasion de l'erreur de versement, alors qu'il a le souci des rentiers. La relation avec les rentiers âgés est moins étroite qu'avec les rentiers plus jeunes. Des efforts de compréhension des besoins de cette population sont peut-être à faire. D'autres institutions de soutien des intérêts de ces populations sont à envisager, mais un sondage n'est pas envisageable. Elle tient à mettre l'emphase sur le volume de données à traiter par l'OCAS, qui justifie le choix d'outils favorisant la sécurité et qui ne permet pas d'entrer en matière sur la date qui arrange chaque rentier. Aucune caisse n'adapte les versements aux besoins personnalisés des rentiers. Quant au PL, il ne pourrait pas être appliqué. Certaines prestations sont versées en court de mois, il y a également des adaptations. Outre les problématiques de base légale, le PL va à l'encontre de l'intérêt des bénéficiaires et ne serait pas applicable de facto.

M. Emenegger ajoute que le conseil d'administration ne souhaite pas changer d'avis quant au système mutualisé.

Le président (UDC) souligne le partenariat avec l'AVIVO, il aimerait savoir s'il y a des cas de problèmes avérés qui aient été rapportés suite au paiement différé. Si oui, il demande combien il y a de cas.

M^{me} Weideli-Bacci indique qu'aucun cas n'a été rapporté. La migration a mis sous tension l'OCAS, qui a dû travailler pendant les fêtes de fin d'année pour pouvoir faire la bascule le 4. Il y a eu moins d'appels que d'autres années, car l'information avait été donnée au préalable.

La députée (EAG) revient sur la question de la transparence des actions de l'OCAS. Elle se souvient de la surprise de membres du conseil d'administration mais aussi du conseiller d'Etat à l'annonce du versement au 6, dont elle s'étonne au regard de la notion de transparence. Ensuite, elle demande quelle est la barrière technique à la réduction du nombre de jours pour le paiement.

M^{me} Weideli-Bacci répond qu'il n'y a pas forcément besoin de trois jours pour faire tous les changements, mais qu'un processus de paiement de 130 millions de francs par mois prend du temps, indépendamment des besoins de la caisse de compensation d'intégrer les mutations au système. En réalité, l'ancien système demandait six jours et le nouveau n'en demande que trois. L'OCAS suit une méthodologie, a une équipe projet et un système de

monitoring et d'audit du projet. Concernant la transparence, elle explique que l'OCAS a une séance de conseil d'administration une fois par mois, et le monitoring complet a été fait sur le changement de système. La date de versement est une question opérationnelle réglée par les bases légales, le changement n'est pas stratégique, bien que son impact ait été sous-estimé.

Un député (PLR) estime qu'une importance disproportionnée a été donnée au changement de date de versement. Il souhaite dire au nom de son groupe que le travail de l'OCAS est apprécié, et qu'il reconnaît la manière inappropriée dont le personnel de l'OCAS a été attaqué après l'erreur de communication. M^{me} Weideli-Bacci souligne que l'erreur de communication est issue de ses services. A titre personnel, elle essaie de faire au mieux son travail et ne s'est jamais désolidarisée de ses équipes. Elle a le sentiment que des croyances dangereuses se sont forgées à l'encontre de l'OCAS. Elle ne souhaite pas banaliser l'impact du report du paiement sur la situation des bénéficiaires, mais dit qu'on ne peut pas faire porter à l'OCAS la responsabilité de la précarité de certaines personnes.

Une députée (Ve) demande s'il est possible de faire une liste des retraités qui ne reçoivent que des sommes minimales et qui ne reçoivent pas de prestations complémentaires, pour adapter le paiement. M^{me} Weideli-Bacci répond qu'il est impossible à l'OCAS de faire des adaptations aux cas particuliers pour une petite catégorie de personnes.

La pétition P 2140

Une députée (EAG) souhaite que la pétition soit adjointe aux travaux actuels de la commission. Le député (S) dit qu'il est assez sage de pouvoir inclure la pétition P 2140 dans les travaux actuels de la commission en auditionnant les deux pétitionnaires.

Un député (PDC) affirme que la lettre de l'OFAS indique que le projet de loi est de toute façon incompatible avec le droit fédéral et se demande si le débat a lieu d'être.

Le conseiller d'Etat M. Apothéloz confirme la non-conformité au droit fédéral qui ressort de la lettre de l'OFAS, mais dit qu'on ne peut se déterminer quant à d'éventuels amendements. Si l'enjeu pour la commission est d'apporter une réponse aux personnes en situation de précarité, le PL discuté n'est pas la solution. Il rappelle que l'OCAS n'est pas un organisme d'aide sociale et a simplement la charge du versement des rentes.

La députée (EAG) dit qu'il serait dommageable que l'OCAS crée de la demande sociale à cause de ses mauvais processus. C'est le sujet de son inquiétude. Elle rappelle que le conseiller d'Etat M. Apothéloz était surpris

lors de l'erreur de communication, tandis que M^{me} Weideli-Bacci a affirmé que l'OCAS était tout à fait transparent vis-à-vis du Conseil d'Etat. Elle souhaite mieux comprendre ce point. Le conseiller d'Etat répond que le département était tenu au courant du projet de migration informatique depuis longtemps. A aucun moment la question de la date du versement n'avait été évoquée, raison pour laquelle il a été surpris.

Le président propose de joindre le PL à la pétition et de faire l'audition de l'AVIVO. Il demande que les oppositions soient exprimées quant au jumelage du projet de loi et de la pétition. Il met au vote l'audition de l'AVIVO.

Vote du 25 janvier sur l'audition de l'AVIVO :

Oui : 7 (2 Ve, 3 S, 1 EAG, 1 UDC)

Non : 8 (4 PLR, 2 PDC, 2 MCG)

Abstentions : –

L'audition de l'AVIVO est refusée.

La députée (PDC) souhaite que les deux objets (le PL 13043 et la P 2140) soient traités conjointement pour la suite des travaux avant de se positionner sur le PL. La députée (EAG) est d'accord avec cette demande.

P 2140 : Rentes AVS/AI payées au 1^{er} de chaque mois

Audition de M^{mes} Isabelle Descombes et Uzma Khamis Vannini, pétitionnaires, tenue le 22 février 2022

M^{me} Khamis Vannini se présente et invite M^{me} Descombes à faire de même. Le motif de présentation de la pétition, qui regroupe plus de 500 signatures, est que le paiement des rentes à ces dates pose un problème pour les personnes âgées et pour leurs créanciers.

M^{me} Descombes a été directrice de l'Association des familles monoparentales pendant des années et s'est occupée à titre privé de comptes de personnes âgées. A partir d'un certain âge, l'administratif génère passablement d'anxiété chez les personnes âgées. Celles-ci n'ont pas toutes des ordinateurs et ne comprennent pas toujours le système. Les retraites sont souvent très basses malgré des complémentaires, notamment chez les femmes. Elle explique : les personnes qui reçoivent un deuxième pilier très faible font une sorte de budget avec des dates fixes pour payer les factures, ce qui leur permet d'avoir des repères. Les changements de dates et de systèmes (avec les codes QR à venir) créent de l'anxiété mais aussi de la honte, car la

nouveauté les pousse à demander de l'aide, ce qui leur donne la sensation d'être des cas sociaux. Peuvent s'ajouter à cela des problèmes de poursuites. Un paiement au 3 paraissait encore acceptable, mais, sur 12 mois, il s'avère que seules trois prestations mensuelles sont payées le 3. Les autres mois, les personnes âgées reçoivent leurs prestations le 4 ou le 5. Pour les personnes en situation de précarité, les quelques jours de décalage génèrent une anxiété considérable, qui augmente si on ajoute des facteurs de maladie psychique par exemple. Les personnes âgées sont très seules et ne reçoivent pas d'informations par les réseaux sociaux.

Les grands perdants sont les personnes de plus de 75 ans. Le non-respect de la date du 3 a interpellé M^{me} Descombes, car elle côtoie des personnes âgées de près et se rend compte de leurs difficultés.

Pour M^{me} Vannini, l'argument de l'utilisation d'un nouveau programme informatique, qui ne convainc d'ailleurs pas tous les cantons, ne rassure pas les personnes touchées par le changement de date. Il s'avère que des modifications qui justifieraient une adaptation des rentes ne sont pas si fréquentes.

M^{me} Vannini relève encore que le privilège donné au travail avec l'AVIVO viole la liberté d'association, car tout le monde n'est pas à l'AVIVO, certains seniors s'adressent à Pro Senectute, d'autres à Dôme Seniors. Les personnes ayant reçu leurs prestations après le 5 ou le 6 n'ont pas été averties. Il est difficile d'expliquer au pharmacien, au bailleur, à l'IMAD que les paiements seront effectués à des moments différents. Sur le site de l'OCAS, on parle de satisfaire des « clients », terme qui la choque. Par ailleurs, la société Ad Valoris reçoit des mandats de plusieurs dizaines de milliers de francs pour faire de la gestion, elle ne voit donc pas pourquoi ces fonds ne seraient pas consacrés au versement à temps des rentes.

Une députée (PDC) souhaite revenir sur les chiffres amenés concernant les dates effectives de versement. M^{me} Vannini répond que le nouveau courrier adressé aux assurés prévoit des paiements au 6 janvier 2022 pour le 1^{er} paiement, puis au 3 février, au 3 mars, au 5 avril, au 4 mai, au 3 juin, au 5 juillet, au 4 août, au 5 septembre, au 5 octobre, au 3 novembre et au 5 décembre pour le dernier paiement. Cela a pour conséquence qu'il n'y a pas toujours 30 jours entre les paiements : il y a en tout cas 8 mois où le versement ne se fait pas le 3.

M^{me} Descombes explique que ce décalage demande des réadaptations pour les paiements automatiques prévus par les personnes âgées.

Un député (Ve) imagine que le fait que ces délais tombent après le 3 est dû au fait que le jour 3 tombe sur un week-end.

M^{me} Vannini répond qu'il faudrait à ce moment-là verser le paiement le 1^{er} du mois. L'argent appartient aux assurés et c'est le canton qui surveille l'octroi de ces prestations. Le décalage du paiement était soudain et injustifié, ce qui a forcé les personnes âgées à informer tous leurs créanciers.

M^{me} Descombes a été étonnée qu'il n'y ait pas eu de meilleure communication. Il n'y a pas eu de lettre informative pour le 10. Un courrier du 26 octobre indiquait que les paiements auraient lieu entre le 8 et le 10 pour l'année d'après, puis l'accord a été trouvé pour le 3. Finalement, une lettre indiquant que le paiement aurait lieu aux dates citées par M^{me} Vannini a été envoyée, mais sans indiquer à qui s'adresser pour trouver de l'aide pour les retraités en difficulté. Non seulement les personnes âgées n'ont pas su à qui s'adresser, mais encore on ne peut prendre en compte que l'AVIVO, alors que cette association ne représente pas tous les retraités. Il y a manifestement un problème de communication au sein de l'OCAS. Le dernier rapport sur les retraités date de 2018. Elle répète que les personnes très âgées n'ont pas de moyens d'information de type réseaux, ne comprennent souvent pas le système social et se sentent généralement humiliées d'aller demander de l'aide. Etant particulièrement isolées et vulnérables, elles ont besoin de la protection de l'Etat.

Un député (Ve) n'a pas bien compris la position des pétitionnaires vis-à-vis de l'AVIVO. M^{me} Vannini répond qu'elle est membre de l'AVIVO depuis 2005. Elle lit à nouveau le communiqué de presse qui mentionne : « la signature d'une convention de collaboration avec l'AVIVO portant sur le financement d'un accompagnement par l'office social de l'AVIVO des personnes potentiellement impactées par le décalage de versement des prestations ». Elle se demande ce que pourra faire l'AVIVO concrètement (prêts pendant que les paiements sont différés, accompagnement aux personnes anxieuses, écriture de courriers pour les créanciers...), et si les retraités ont été informés qu'ils avaient accès à cette association qui pourrait bénéficier d'un financement par l'OCAS pour pouvoir les assister, les soutenir et les accompagner. Enfin, sachant qu'il faut être membre de l'AVIVO pour pouvoir bénéficier des prestations qu'elle offre, quid d'une personne qui s'adresserait à une autre association, qui passe par une assistante sociale ou une amie, comme M^{me} Descombes l'expliquait ? La communication est déplorable.

Le président dit que tout le monde déplore l'information inadéquate qu'ont subie les personnes âgées. Il se demande, sachant que le paiement aura lieu au 3^e jour ouvrable du mois, si les pétitionnaires pensent que cela fera un changement au niveau du budget pour les personnes âgées.

M^{me} Descombes répond que oui, et prend pour comparaison l'exemple d'un salarié qui serait payé le 5 du mois suivant au lieu du 30 du mois en cours.

Le président comprend que certaines personnes aient été très déstabilisées, mais il n'arrive pas à imaginer qu'un décalage de deux jours ait un tel impact sur le budget.

M^{me} Descombes rappelle que le paiement a plus souvent lieu après le 3 que le 3 pile, selon la liste de dates qui a été donnée plus tôt.

Le président répond qu'il sait que les loyers ne sont pas exigés le 3 mais parfois le 8 ou le 10 par exemple. Il se demande si le changement constituera véritablement un problème budgétaire.

M^{me} Vannini répond que l'humain n'a pas à subir l'informatique et encore moins la communication déplorable qui a été utilisée. La première question à se poser est celle du caractère justifié du changement de date. Elle souligne que, comme le disait M^{me} Descombes, le paiement n'a pas toujours lieu le 3 mais parfois le 4, le 5 ou le 6. Sur l'aspect éthique, ce n'est pas correct, car il n'y a pas de réponse concrète à la problématique, et, sur l'aspect pratique, elle ne comprend pas pourquoi on choisit de payer plus tard au lieu de payer plus tôt si le 3 tombe sur un week-end.

M^{me} Vannini répète qu'elle est très choquée de l'argument de l'informatique alors que plus d'une dizaine de cantons utilisent un autre système, et du fait que l'OCAS utilise le terme de « clients » pour désigner les bénéficiaires des rentes. M^{me} Descombes dit qu'il y a un sentiment profond des personnes âgées, toutes classes confondues, de non-écoute et d'injustice, et un sentiment d'être mises de côté.

Une députée (PLR) ne veut pas politiser cette affaire. Elle comprend qu'il faut être au service des gens qui sont en situation d'anxiété, et que l'administration est là pour soulager la population. Seulement, elle a été très convaincue par les arguments avancés par l'OCAS, à son avis de bonne foi, concernant l'importance d'un changement informatique au vu des dangers liés à la cybersécurité, notamment. Elle dit qu'il y a une solution, qui serait de tout payer le 10 par exemple. Elle se demande si on pourrait envisager le fait que l'Etat puisse aider les personnes âgées à faire des paiements automatisés, qui soulageraient leur angoisse et bénéficieraient en fait à tout le monde.

M^{me} Descombes dit que ce qui est anxiogène, ce n'est pas de payer un jour ou un autre, mais de ne pas avoir d'argent pendant plusieurs jours pour payer le minimum. Payer tout le 10 ne changerait rien pour les personnes âgées du point de vue de l'anxiété.

La députée (PLR) affirme qu'elle comprend la problématique anxieuse. Elle répond que si tout l'argent est envoyé le 5 et arrive sur le compte en banque au maximum le 8, les paiements peuvent être faits le 10 pour tenir compte de ce problème.

M^{me} Vannini dit que ce n'est pas aux retraités de s'adapter à un calibrage informatique, d'autant que cela ne permet pas de justifier le changement de date, sachant que la somme d'argent est déjà dans les mains de l'OCAS.

La députée (PLR) demande si les pétitionnaires arrivent à envisager qu'une machine serve les personnes de 75 à 85 ans en facilitant les démarches. M^{me} Descombes dit que la solution proposée par la députée (PLR) génèrera des coûts, et qu'elle n'est pas en faveur d'une telle solution. Elle ajoute que, quand on est jeune, on ne se rend pas toujours compte de ce qu'un décalage de plusieurs jours peut générer comme anxiété chez une personne âgée.

La députée (PLR) répond qu'elle a uniquement mentionné la date du 10 pour qu'on puisse être certains que les personnes âgées auraient reçu tout leur argent avant de procéder aux paiements, et que la jeunesse n'a rien à voir avec le débat.

Le président rappelle que la majorité de la commission s'accorde sur le fait que le changement de date a certainement généré une anxiété considérable chez les personnes rentières âgées.

Une députée (Ve) est d'accord que l'OCAS est de bonne foi. Elle souligne en revanche qu'on ne peut pas prévoir les éventuels troubles associés à la vieillesse des bénéficiaires des prestations de l'OCAS. Elle ajoute que, même si le paiement automatique est autorisé, le paiement ne partira pas si l'argent n'est pas reçu de l'OCAS, ce qui pourra générer encore plus de problèmes. Elle demande aux pétitionnaires si elles connaissent les statistiques des personnes qui ont des facteurs aggravants des problématiques liées à la vieillesse (santé mentale ou autre).

M^{me} Vannini dit que, dans son expérience, elle a observé que des petites choses comme les déplacements faits pour les paiements permettent aux personnes âgées de garder de l'autonomie, mais aussi d'entretenir des rituels liés à leur sentiment de dignité.

La députée (Ve) relève que, pour certaines personnes âgées, des violations de droits fondamentaux (liées à une potentielle impossibilité de s'alimenter ou de se procurer certains médicaments, par exemple) peuvent être entraînées par les changements de date. Elle espère qu'une solution pourra être trouvée pour pallier ces problèmes.

M^{me} Descombes a effectivement vu des personnes qui, le 27 ou le 28 du mois, ont 50 francs dans leur porte-monnaie. Une précarité extrême peut découler de cette situation dans les jours qui suivent jusqu'au prochain versement. Elle remercie la députée (PLR) de sa proposition, mais répond qu'il y a une précarité à Genève qui est réelle mais camouflée. Remettre la date au 1^{er} du mois constituerait un geste citoyen fort qui permet de montrer aux personnes âgées qu'elles sont importantes, et que le travail qu'elles ont fait toute leur vie a de la valeur. M^{me} Vannini souligne enfin qu'il s'agit de personnes qui ont de petites rentes, puisque, pour 47 ans de cotisation, la pension complète est d'à peine plus de 2000 francs.

Discussion interne après l'audition

Une députée (EAG) dit que l'audition était intéressante, car elle a mis l'emphase sur le sentiment des personnes. Dans la mesure où la spécificité de la perception des personnes a été apportée, elle préconise le renvoi au Conseil d'Etat.

M. Michel Berclaz, directeur de l'OAIS, explique que tout versement effectué avant le 20 est dans le cadre légal. Ici, on est dans un cas de versement au 3^e jour ouvrable. Auparavant, le 1^{er} jour ouvrable pouvait correspondre au 3 du mois, on a donc un changement de 2 jours. L'OCAS a fait une erreur, mais le débat sur la précarité des aînés n'a rien à voir avec la mission de l'OCAS. D'autres acteurs peuvent intervenir sur la précarité des personnes âgées. Il y a autant de types de vieillissement que de personnes âgées, il ne faut donc pas généraliser les cas. Il est en revanche d'accord avec les auditionnées sur le fait que le vieillissement concerne tout le monde, le pic de vieillesse devant avoir lieu en 2050.

Un député (S) demande comment le calcul du jour de versement des rentes selon la RAVS se justifie. M. Berclaz n'a pas l'historique du moment où ce 20^e jour a été décidé. La plupart des caisses (y compris la grande caisse de compensation fédérale) versent autour du 7 ou du 8. La FER CIAM a à peu près les mêmes dates de paiement que l'OCAS, c'est-à-dire entre le 3 et le 6. Même sans changement informatique, on se rend compte que personne ne paie le 1^{er} jour du mois. Le changement de système a des impacts positifs sur la sécurité en matière de hacking mais aussi sur la précision du versement.

Une députée (PLR) considère que le sujet a été traité de fond en comble et demande le vote sur la pétition et sur le projet de loi. Une députée (S) revient sur le fait que les rentes touchent des personnes qui vivent la précarité et qui ont été chamboulées par le changement. Le président dit qu'il y a en effet

plusieurs types de précarité liés notamment à la dépendance, au budget et autres. La députée (S) n'a pas compris sur quoi on se base pour définir la tranche d'âge de 75 à 85 ans.

M. Berclaz reprend ses réponses aux questions. S'agissant du versement le 6, il a eu lieu seulement le mois de la bascule pour pouvoir ajuster des problématiques techniques. Concernant la variation entre le 3 et le 5 en fonction du week-end, c'était déjà le cas avant. La date de versement des PC est effectivement au 10 du mois. A moyen terme, on ne pourrait pas faire évoluer ce versement sans prendre un risque sur la fiabilité du système. Enfin, l'OCAS n'est pas le seul à verser des rentes sur le canton. Il y a par exemple la caisse de la FER CIAM et d'autres caisses privées qui sont actives sur le canton et qui versent à d'autres dates. Selon le lieu où la personne a fait sa carrière et la caisse à laquelle elle est rattachée, les dates peuvent changer, mais la plupart des caisses versent entre le 3^e et le 5^e jour ouvrable. Il ne met pas du tout en cause le fait que la décision de l'OCAS ait mis sous stress une partie de bénéficiaires, mais il rappelle qu'une caisse de compensation n'a pas le droit de prendre la liberté de donner un franc de plus. Le canton fait un effort supplémentaire de 140 millions de francs entre AVS et AI avec les prestations complémentaires cantonales, ce qui est déjà un geste fort du canton.

Une députée (PLR) dit que, si elle a bien compris, il n'est pas possible de répondre aux demandes de la pétition dans l'état actuel obsolète du système informatique. M. Berclaz dit qu'effectivement on ne peut pas revenir au 1^{er} jour sans revenir à un système obsolète et effacer les frais et les efforts faits dans le sens de la bascule. Il rappelle que c'était là une spécificité genevoise, mais a conscience qu'il aurait fallu communiquer.

Le président demande qui accepte le renvoi de cette pétition au Conseil d'Etat. Il faut voter soit un renvoi au Conseil d'Etat, qui devra produire un rapport, soit un dépôt sur bureau du Grand Conseil, et il n'y aura pas de rapport.

Vote sur le renvoi de la pétition au Conseil d'Etat :

Oui : 6 (1 EAG, 3 S, 2 Ve)

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

Abstentions : –

Le renvoi de la pétition au Conseil d'Etat est refusé.

Un député (PLR) dit que, à la lecture de l'art. 172 « Rapport de la commission » de la LRGC, il n'y a pas deux issues mais quatre : le renvoi à une autre commission du Grand Conseil, le renvoi au Conseil d'Etat qui produirait un rapport, le dépôt pour information sur le bureau du Grand Conseil, sans rapport, ou le classement. Une députée (PLR) demande quelle est la différence d'effet entre le classement et le dépôt sur le bureau du Grand Conseil.

M^{me} Salama répond que la seule mesure contraignante concernant une pétition est le renvoi au Conseil d'Etat qui oblige ce dernier à rendre un rapport dans les 6 mois. Concernant le dépôt pour information sur le bureau du Grand Conseil, il n'y a pas d'effet contraignant, cela indique que la commission a pris note de la pétition, mais ne souhaite pas demander au Conseil d'Etat un rapport. Le classement quant à lui donne un message politique légèrement différent et indique que la commission ne souhaite pas donner suite à cette pétition. Le résultat est identique pour le dépôt et le classement, il n'y a pas de rapport demandé au Conseil d'Etat, mais le message politique est différent.

Vote sur le **dépôt pour information** sur le bureau du Grand Conseil :

Oui : 10 (2 PDC, 4 PLR, 2 MCG, 1 UDC, 1 Ve)

Non : 4 (1 EAG, 3 S)

Abstentions : 1 (1 Ve)

Le dépôt sur le bureau du Grand Conseil est accepté.

Discussion avec la participation de M. Aldo Maffia, directeur général, office de l'action, de l'insertion et de l'intégration sociales (OAI), le 8 mars 2022, sur le PL 13043

Le président rappelle l'audition du premier signataire, celle de l'OCAS et l'audition des pétitionnaires de la pétition 2140.

Un député (S) présente une question pour le département après relecture du PV. Il déplore le fait que l'OCAS, du moins ses représentants, n'a pas toujours fait preuve de beaucoup de transparence. Il souhaite entendre M. Maffia sur cet historique, tout en précisant que tout le monde avait connaissance de la bascule sur les versements au 6^e jour ouvrable.

M. Maffia confirme que l'OCAS a communiqué les informations sur la base informatique depuis le début. En revanche, et il précise que ceci avait été évoqué, le changement de la date n'avait jamais été communiqué au département, selon lui. Il répète que l'information sur les versements des

prestations aux retraités qui allaient passer du 1^{er} au 6^e jour ouvrable n'a pas été communiquée, même si les rencontres de manière formelle avec l'OCAS sont régulières (4 à 5 fois par année). Il précise qu'il n'y avait pas d'informations sur l'état d'avancement de la transition informatique mise en place. Il répète que la transparence était sur le projet global mais que, sur le point du changement de date, il n'y a pas eu de communication concrète.

Le député (S) ajoute que des questions restent en suspens après l'audition de l'OCAS sur le système informatique, et rappelle que 17 caisses sur 26 l'ont rejoint, et pas la totalité. Il s'interroge sur un système qui possède la souplesse de modifier la date du 6^e au 4^e jour ouvrable, mais s'étonne qu'il soit plus compliqué de se rapprocher du 1^{er}. Il reste dubitatif quant à l'avantage de ce nouveau système qui prétend verser les rentes au plus juste, tandis que M^{me} Weideli-Bacci a également admis qu'elles ne seront jamais justes, qu'il y a toujours des ajustements à faire.

Il trouverait intéressant d'auditionner l'OFAS (Office fédéral des assurances sociales) et avoir le regard fédéral sur les marges de manœuvre face à cette machine informatique, qui a l'air de laisser en réalité assez peu de marge de manœuvre. Il espère que cette proposition sera écoutée par la droite, afin de croiser les avis. Il ajoute sa surprise quant au ton « droit dans les bottes » utilisé par l'OCAS, qui ne se remet pas en question sur cette adhésion informatique et qui, en tant qu'office indépendant, n'appliquera pas les règles si on vote la loi. Selon lui, certaines réponses ont été effectuées sur le mode « on botte en touche », en mettant la faute sur le système informatique, ce qui peut ressembler, selon lui, à une forme de brutalité administrative.

Le député (S) n'émet pas de volonté de retirer PL, basé sur des travaux importants. Il juge les réponses de l'OCAS trop insatisfaisantes pour ne pas continuer à mettre une certaine pression et suggère d'interviewer l'AVIVO, ce qui avait déjà été évoqué.

Le président déclare que l'audition est à soumettre au vote.

Un député (PLR) rappelle, pour préciser le cadre de l'OFAS, que le délai légal de versement déterminé par la loi fédérale est fixé avant le 20^e jour.

M. Maffia ajoute que les rentes sont versées en avance par rapport à la loi fédérale qui fixe le délai au plus tard au 20^e jour du mois. Il ajoute que le délai de la majorité des caisses au niveau fédéral se situe entre le 3^e et le 10^e jour. Il souligne que deux ou trois structures sur le système genevois sont au 1^{er} jour ouvrable, mais que la plupart versent entre le 3^e et le 10^e jour. Il répète qu'il y a seulement quelques caisses qui versent le 1^{er} jour et qui le

font avec un système informatique qui le permet. Il déclare que, par rapport à la loi fédérale, les rentes sont donc versées en avance.

M. Maffia explique que la difficulté majeure que peut comporter ce changement de date, c'est la période de transition pour les gens qui ont l'habitude de recevoir le 1^{er} jour. Mais une fois que la transition est faite et que le 3^e jour est fixé, il rassure sur le fait que le versement est effectué chaque mois le 3^e jour ouvrable. Il reconnaît cependant que c'était le passage qui aurait dû être mieux accompagné.

Le président met aux voix **la demande d'audition de l'OFAS :**

Oui : 4 (1 EAG, 3 S)
Non : 8 (2 MCG, 3 PLR, 2 PDC, 1 UDC)
Abstentions : 2 (2 Ve)

La demande d'audition de l'OFAS est refusée.

Suite au refus de la demande d'audition de l'OFAS, le président met aux voix **la demande d'audition de l'AVIVO :**

Oui : 6 (1 EAG, 3 S, 2 Ve)
Non : 8 (2 MCG, 3 PLR, 2 PDC, 1 UDC)
Abstentions : –

La demande d'audition de l'AVIVO est à nouveau refusée.

Suite au refus d'auditionner l'AVIVO, le président met aux voix la demande **d'une réponse écrite de l'AVIVO :**

Oui : 10 (1 EAG, 3 S, 2 Ve, 2 PDC, 2 PLR)
Non : 3 (2 MCG, 1 UDC)
Abstentions : 1 (1 PLR)

La demande d'une réponse écrite de l'AVIVO est acceptée.

Questions à poser à l'AVIVO

Une députée (PLR) souhaite, dans le courrier adressé à l'AVIVO, leur demander de donner le nombre de personnes qui sont venues se plaindre, de clarifier le poste à 25% et de spécifier par écrit ce qui s'est passé.

Un député (S) souhaite également les interroger sur les moyens qui ont été mis à disposition pour mettre au courant les pensionnaires et leur demander si l'OCAS a communiqué sur cette permanence.

Réponse écrite par l'AVIVO (2 mai 2022)

L'AVIVO a reçu près d'une centaine d'appels en décembre 2021 et janvier 2022. Une quinzaine de courriers (à l'attention de régies, assurances-maladie ou autres) ont été écrits. Pour trois personnes, l'AVIVO a dû intervenir auprès de l'OCAS et de l'organisme de paiement afin d'effectuer des vérifications. L'information donnée dans le bulletin d'information et le site web ont certainement contribué à informer un public plus large. Enfin, après l'accord conclu, les relations avec la direction et les employés de l'OCAS sont d'une très bonne qualité.

Discussions et vote sur le PL 13043

Un député (et le premier signataire) déclare, au nom du PS, soutenir ce PL 13043. Il dit avoir entendu les explications de l'OCAS (office cantonal des assurances sociales) et pris note du positionnement de l'OFAS (Office fédéral des assurances sociales). Cependant, il déclare avoir été désagréablement surpris de la posture peu souple de l'OCAS. Il déplore les explications encore nébuleuses sur les vertus absolues de ce nouveau système informatique par rapport au système précédent et les raisons pourquoi 17 caisses sur 26 l'ont rejoint et pas les 9 autres.

Il rappelle les erreurs de communications qui ont, certes, été reconnues, mais un peu « du bout des lèvres », sans montrer beaucoup d'empathie pour les conséquences subies par les bénéficiaires des rentes. Il a eu l'impression que l'OCAS a pris le parlement, et parfois le Conseil d'Etat, un peu de haut et de loin. Il souligne que cette réforme a été quasiment imposée, sans prendre en compte l'impact sur les bénéficiaires.

Il reconnaît que le PL a ses limites, notamment en raison du temps court mis à disposition pour sa composition, et sait qu'une motion a été envoyée au Conseil d'Etat en parallèle – il remercie le groupe qui a écrit cette motion. Néanmoins, ce PL existe et peut faire débat en plénière du Grand Conseil. Il répète soutenir ce PL et propose un rapport de minorité au-delà de l'enjeu de la défense de ce PL en tant que tel, mais souhaite faire entendre une partie de cette voix en désaccord à l'OCAS.

Une députée (EAG) souscrit aux propos du député (S). Au nom de son groupe, elle déclare soutenir ce PL 13043, car elle a trouvé assez gênante la manière dont une majorité s'est résignée sur le fait que ces versements interviennent le 3^e jour ouvrable – ce qui peut être le 4 ou le 5 du mois. Elle souligne que les pétitionnaires de la P 2140 sont venus dire l'impact humain, et que l'OCAS a minimisé, selon elle, les conséquences que cela pouvait avoir sur ces personnes, notamment avec des revenus modestes. Elle relève

également que, au début, elle a senti l'OCAS fort gêné de la situation, mais que la situation s'est ensuite inversée et que la directrice de l'OCAS a affirmé que très peu de personnes se retrouvaient en difficulté de par cette décision. Elle estime que, s'il y a eu des réactions aussi virulentes vis-à-vis de ce changement (menaces, insultes), c'est sans doute dû au fait que pour un certain nombre de personnes cette nouvelle loi constitue un problème. Pour ces différents motifs, elle répète soutenir ce PL 13043 et souligne l'importance de prendre en considération les difficultés de ces personnes avec des revenus extrêmement modiques.

Une députée (PLR) annonce voter contre ce PL 13043. Selon elle, il appartient à la Confédération de fixer les bases légales de tous les aspects liés aux délais. Ensuite, l'OCAS a confirmé que le changement du calendrier des rentes était une nécessité pour moderniser les systèmes informatiques, qui devaient évoluer vers une nouvelle technologie incontournable. Elle rappelle que l'ancien système tombait en désuétude et menaçait la sécurité des données des bénéficiaires. Enfin, l'intérêt des assurés est de recevoir des montants justes dans des délais justes, ce que propose ce nouveau système.

Une députée (MCG) annonce qu'elle ne soutiendra pas ce PL 13043, surtout pour le dernier argument soulevé par la députée (PLR) et pense qu'il n'y a pas d'intérêt à revenir en arrière.

Une députée (S) ajoute, en précision, que le Conseil d'Etat n'a jamais été informé de ce bulletin de versement et que l'OCAS a fonctionné initialement en ne tenant pas compte des intérêts des bénéficiaires mais de ceux de leurs employés.

Le président, au nom du groupe UDC, refuse également ce PL 13043. Il admet volontiers les problèmes de communication au niveau de l'administration et entre les départements, mais rappelle que c'est un projet qui a mis des années pour être mis sur pied. Il répète que l'information était absolument insuffisante, mais a été partiellement réglée. Il propose de passer au vote.

Vote du PL 13043 le 10 mai 2022**Le président met aux voix l'entrée en matière du PL 13043 :****Oui :** 5 (1 EAG, 3 S, 1 Ve)**Non :** 9 (2 PDC, 4 PLR, 2 MCG, 1 UDC)**Abstentions :** 1 (1 Ve)**L'entrée en matière refusée.***Catégorie de débat préavisée : II (30')***Le président met aux voix le fait de lier les deux objets en un seul rapport, à savoir la P 2140 et le PL 13043 :****Oui :** 15 (1 EAG, 3 S, 2 Ve, 2 PDC, 4 PLR, 2 MCG, 1 UDC)**Non :** –**Abstentions :** –**Le fait de lier les deux objets, à savoir la P 2140 et le PL 13043, est accepté à l'unanimité.**

Projet de loi (13043-A)

modifiant la loi relative à l'office cantonal des assurances sociales (LOCAS) (J 4 18) *(Pour une garantie du versement des prestations aux retraités le premier jour ouvrable de chaque mois)*

Le GRAND CONSEIL de la République et canton de Genève
décrète ce qui suit :

Art. 1 Modification

La loi relative à l'office cantonal des assurances sociales, du 20 septembre 2002, est modifiée comme suit :

Art. 2, al. 2 (nouvelle teneur)

² En particulier, l'OCAS veille à respecter les intérêts des assurés et à faciliter leurs relations avec les établissements régis par la présente loi. A cette fin, il s'assure que tout versement de prestations aux assurés est effectué le premier jour ouvrable de chaque mois.

Art. 2 Clause d'urgence

L'urgence est déclarée.

Pétition (2140-A)

Rentes AVS/AI payées au 1^{er} de chaque mois

Mesdames et
Messieurs les députés,

Les pétitionnaires demandent au Grand Conseil de Genève que toutes les mesures soient prises afin que les rentes AVS/AI soient versées au plus tard au 1^{er} de chaque mois et subsidiairement soient versées par mois et d'avance aux ayants droit.

En effet, l'OCAS a annoncé que le versement des rentes se fera à l'avenir du 6 au 9 du mois et sera de ce fait retardé de plusieurs jours.

L'OCAS demande aux usagers d'en avertir les émetteurs de factures. Les pétitionnaires rappellent en premier lieu que cet argent appartient aux bénéficiaires dont l'OCAS a la gestion.

L'OCAS ne saurait ignorer la précarité de certaines personnes qui n'ont que leurs rentes pour vivre.

De plus, demander à plus de 80 000 personnes qui ont droit à une rente, dont certaines sont très âgées et parfois durablement diminuées dans leur santé, de s'adresser à leurs bailleurs, médecins, assurances, pharmaciens, épiciers, SIG, Swisscom, Imad, etc. afin de pouvoir en repousser les paiements relève d'une méconnaissance crasse de la situation de la population concernée et de ses besoins économiques, étant rappelé que nombreux sont les paiements qui sont exigés en avance.

Une telle décision est également une atteinte à la santé publique puisqu'elle ne manque pas de créer un sentiment d'anxiété auprès des personnes les plus nécessiteuses et les plus fragiles. L'administration se doit être au service de la population, et de lui faciliter la vie. Elle ne doit pas laisser entendre, sous couvert de la législation, qu'elle peut repousser davantage le paiement des rentes ce qui aurait pour résultat d'augmenter les difficultés financières d'une partie de cette population et l'anxiété qui en découlera.

L'argument informatique loin de convaincre une fois de plus démontre le manque de prise en compte des intérêts de la population, cette lacune ne touche malheureusement pas que les rentiers, mais également leurs créanciers.

Force est de constater que la nouvelle pratique annoncée est complètement éloignée de la réalité du terrain, va à l'encontre du bien-être de la population et est par conséquent inacceptable.

Nous demandons au Grand Conseil de Genève que toutes les mesures soient prises afin que les rentes AVS/AI soient versées au plus tard au 1^{er} de chaque mois et subsidiairement soient versées par mois et d'avance aux ayants droit.

N.B. 66 signatures¹

M^{me} Isabelle Descombes

25, rue des Voisins

1205 Genève

M^{me} Uzma Khamis Vannini

29, quai Charles-Page

1205 Genève

¹ *Pour information, la pétition est en outre munie de 576 signatures électroniques.*



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Département fédéral de l'intérieur DFI

Office fédéral des assurances sociales OFAS
AVS, prévoyance professionnelle et PC

CH-3003 Berne

POST CH AG

OFAS; Bum

Mme Natalia Weideli Bacci
Directrice générale
Office cantonal des assurances sociales
Rue des Gares 12
Case postale 2696
1211 Genève 2

Référence : BSV-D-CE883401/200
Collaborateur/trice responsable : Marie Buchs / Bum
Berne, le 11 janvier 2022

Date de versement des rentes AVS/AI par la Caisse de compensation cantonale

Madame la Directrice,

Conformément à votre courrier électronique du 15 décembre 2021, nous vous faisons parvenir la détermination de l'Office fédéral des assurances sociales (OFAS) quant au sujet mentionné en titre.

Suite à la migration sur les outils du pool IGS, la Caisse de compensation du canton de Genève (dorénavant: la Caisse) n'est plus en mesure d'assurer le paiement des rentes au 1^{er} jour ouvrable du mois. Ce changement, intervenu le 1^{er} janvier 2022, a déjà été annoncé en octobre 2021 et a suscité de vives réactions. Afin de trouver un compromis entre les intérêts des ayants droit et les impératifs du nouveau système informatique, la Caisse a réussi à garantir un paiement le 3^{ème} jour ouvrable du mois.

En parallèle, une motion (M 2801) et un postulat (PL 13043) ont été déposés afin que l'ancienne pratique de la Caisse consistant à payer les prestations le 1^{er} jour ouvrable du mois soit instaurée à nouveau et même ancrée dans la législation genevoise. En effet, le postulat tend à modifier l'art. 2, al. 2, de la loi relative à l'office cantonal des assurances sociales du 20 septembre 2002 (LOCAS) en instaurant la phrase suivante : « A cette fin, il s'assure que tout versement de prestations aux assurés est effectué le premier jour ouvrable de chaque mois. ».

La Confédération dispose d'une compétence exclusive pour légiférer dans le domaine de l'assurance-vieillesse, survivant et invalidité (art. 112 de la Constitution fédérale, Cst.). Dans le cadre de cette compétence, la Confédération a réglé de manière exhaustive la question du versement des rentes AVS/AI. La loi fédérale du 6 octobre 2000 sur la partie générale du droit des assurances sociales (LPGA) prévoit à son art. 19, al. 1, qu'en règle générale, les prestations périodiques en espèces sont payées mensuellement. L'al. 3 précise que les rentes et allocations pour impotent sont payées en avance pour le mois en cours et non pas comme les salaires à la fin du mois écoulé. Selon l'art. 44, al. 1, de la loi

Office fédéral des assurances sociales OFAS
Marie Buchs
Effingerstrasse 20
3003 Berne
Tel. +41 58 46 71032, Fax +41 58 46 41588
marie.buchs@bsv.admin.ch
<https://www.bsv.admin.ch>



fédérale du 20 décembre 1946 sur l'assurance-vieillesse et survivants (LAVS) : « Les rentes et les allocations pour impotents sont, en règle générale, versées sur un compte bancaire ou postal. À la demande du bénéficiaire, elles peuvent lui être versées directement. Le Conseil fédéral règle la procédure. » Le Conseil fédéral a précisé cette disposition à l'art. 72 du règlement du 31 octobre 1947 sur l'assurance-vieillesse et survivants (RAVS), aux termes duquel les caisses de compensation donnent les ordres de paiement à la poste ou à la banque à temps pour que le paiement puisse être effectué jusqu'au 20^{ème} jour du mois. Selon le ch. 10080 des Directives concernant les rentes (DR), qui constitue la directive d'application de l'OFAS au sujet de l'art. 72 RAVS, les ordres de paiement doivent être donnés de telle sorte que les rentes et les allocations pour impotents soient versées si possible régulièrement, à la même date, mais au plus tard jusqu'au 20^{ème} jour du mois.

Garanti à l'art. 49, al. 1 Cst., le principe de la primauté du droit fédéral fait obstacle à l'adoption ou à l'application de règles cantonales qui éludent des prescriptions de droit fédéral ou qui en contredisent le sens ou l'esprit, notamment par leur but ou par les moyens qu'elles mettent en œuvre, ou qui empiètent sur des matières que le législateur fédéral a réglementées de façon exhaustive. Cependant, même si la législation fédérale est considérée comme exhaustive dans un domaine donné, une loi cantonale peut subsister dans le même domaine en particulier si elle poursuit un autre but que celui recherché par le droit fédéral. Lorsque la législation fédérale exclut toute réglementation dans un domaine particulier, le canton perd toute compétence pour adopter des dispositions complétives, quand bien même celles-ci ne contrediraient pas le droit fédéral ou seraient même en accord avec celui-ci (ATF 140 I 218 consid. 5.1 p. 221 et les arrêts cités).

La LOCAS fonde sa légitimité sur l'art. 61 LAVS. Cet article donne compétence aux cantons pour créer une caisse de compensation cantonale et régler son organisation (FF 1946 II 353). Comme vous l'indiquez dans votre courrier électronique, la LOCAS est une loi purement organique, en ce sens qu'elle ne crée directement aucun droit ou obligation en faveur ou à la charge des citoyens, mais qu'elle ne fait que déterminer et définir le statut, les buts, les organes et les attributions de l'OCAS et de ses établissements, ainsi qu'établir un certain nombre de règles et de principes concernant l'organisation, le fonctionnement et la surveillance de ces institutions. Comme telles, les dispositions de la loi cantonale ne sont donc applicables qu'aux seuls établissements de droit public qu'elles instituent et à leurs organes d'exécution ou de contrôle (voire à leur personnel), à l'exception des simples citoyens (arrêt du Tribunal fédéral 2P.250/2002 du 10 juillet 2003, consid. 2.3).

Au vu de ce qui précède, une réglementation cantonale ne peut être adoptée à ce sujet. De telles dispositions n'auraient pas de valeur juridique et seraient sans effet dans la mesure où elles ne reposeraient sur aucune base légale rétrocédant des compétences aux cantons en la matière. En effet, la Confédération est seule compétente pour légiférer sur l'assurance-vieillesse, survivants et invalidité. Dans ce cadre, elle a octroyé, à l'art. 61 LAVS, une délégation aux cantons pour ce qui est de la création d'une caisse de compensation cantonale et de la réglementation de son organisation. L'énumération faite à l'art. 61 LAVS est exhaustive et on ne saurait déduire de cette disposition la compétence pour les cantons de prévoir des dispositions en matière de versement des rentes AVS, AI ou encore d'allocations pour impotents. Comme indiqué plus haut, en matière de procédure du versement des rentes et des allocations pour impotents, la Confédération a fait usage de sa compétence exclusive sans rétrocéder de compétence aux cantons dans ce domaine.

En outre, une modification de la LOCAS qui viserait à créer un droit en faveur des personnes assurées (qui ne découle pas déjà du droit fédéral applicable) ou à instituer une règle de procédure visant à garantir ou préserver leurs intérêts serait contraire à la nature et à l'esprit de la loi elle-même.

Au demeurant, il est opportun de souligner que la pratique de la Caisse consistant à payer les prestations en avance le 1^{er} jour ouvrable du mois était plutôt exceptionnelle. En effet, la grande majorité des caisses de compensation assure un paiement des rentes dans les 10 premiers jours du mois, en avance, conformément aux dispositions légales en vigueur. Cette durée est encore largement en dessous du seuil exigé par le RAVS et les DR. Quand bien même nous comprenons que le changement dans les dates de paiement puisse être une question délicate qui doit être accompagnée de mesures de communication transparentes, le législateur a adopté une réglementation favorable dans le sens

où les rentes sont toujours payées à l'avance contrairement aux salaires. Ainsi, cette situation ne devrait pas engendrer des désavantages concrets pour les rentiers en termes de paiements des factures ou autres.

En espérant avoir apporté les clarifications juridiques nécessaires, nous vous prions d'agréer, Madame la Directrice, nos salutations respectueuses.

Digital signiert von Oezen Sibel QGMSIZ
2022-01-11 (mit Zeitstempel)

Sibel Oezen
Cheffe du secteur Prestations AVS/APG/PC

Digital signiert von Bourgeois
Christelle 6XUDPB
2022-01-11 (mit Zeitstempel)
Christelle Bourgeois

Cheffe du ressort Législation AVS/APG

Objet: RE: CAS: PL 13043 demandes de renseignements à l'AVIVO

De : ueli.leuenberger <ueli.leuenberger@avivo.ch>

Envoyé : lundi 2 mai 2022 21:30

À :

Objet : RE: CAS: PL 13043 demandes de renseignements à l'AVIVO

Chère Madame,

Je vous transmets les informations suite à la demande de votre commission.

- Nous avons reçu près d'une centaine d'appels décembre 2021 et janvier 2022.
- Nous avons écrit une quinzaine de courriers (à l'attention de régies, assurance maladie ou autre).
- Pour trois personnes, nous avons dû intervenir auprès de l'OCAS et de l'organisme de paiement afin d'effectuer des vérifications.

L'information donnée dans notre bulletin d'information et sur notre site web ont certainement contribué d'informer un public plus large.

J'aimerai aussi souligner qu'après l'accord conclu, les relations avec la direction et les employés de l'OCAS sont d'une très bonne qualité.

En restant à votre disposition pour toute information complémentaire.

Avec mes meilleurs messages.

Ueli Leuenberger

Président AVIVO Genève

27, rue des Gares

1201 Genève

+41 79 254 16 59

ueli.leuenberger@avivo.ch

Date de dépôt : 7 juin 2022

RAPPORT DE LA MINORITÉ SUR LE PL 13043

Rapport de M. Sylvain Thévoz

Mesdames et
Messieurs les députés,

Fin octobre 2021, l'OCAS décidait arbitrairement et annonçait via une lettre sèche aux bénéficiaires des rentes AVS/AI que le versement ne se ferait plus le premier du mois mais le sixième jour ouvrable. Le tollé fut immédiat. Suite à cela, l'OCAS a communiqué, sans changer de position, puis concédé, suite à l'intervention du magistrat M. Apothéloz, un versement des rentes au troisième jour ouvrable. Cela a suscité des réactions fortes, particulièrement chez les seniors, mais aussi chez les bénéficiaires des rentes invalidité ou impotents. Cela a permis de mettre à jour la fragilité des personnes bénéficiaires de ces rentes et leurs difficultés à joindre les deux bouts en fin de mois. Ce projet de loi est très sobre. Son unique invite propose de revenir à un versement le premier jour ouvrable, dans l'intérêt des bénéficiaires, et parce que les exigences de la machine ne doivent pas primer sur les besoins des humains.

Une implacable mécanique au service de la machine

En écoutant M^{me} Natalia Weideli-Bacci, directrice générale de l'office cantonal des assurances sociales (OCAS), et M. Steeves Emmenegger, président du conseil d'administration de l'OCAS, on comprend très bien que l'OCAS ne veut pas revenir en arrière. Sa logique est d'assurer la sécurité et l'efficacité du système, et de ne pas de faire de « l'assistanat social » comme ils ont pu nous le dire. Pour la direction, une stratégie d'évolution des systèmes d'information a été adoptée en 2015, *dans une recherche d'efficacité et de synergie avec d'autres caisses cantonales dans une logique de partage des coûts et de préparation en vue d'un changement législatif*. Désormais, c'est ça ou rien. On comprend pourquoi les courriers de cette institution sont secs comme des coups de trique. La logique est technocratique.

L'OCAS reconnaît des torts, mais ne veut pas revenir en arrière

L'OCAS reconnaît que le calendrier des rentes a été modifié et mal communiqué. L'office a changé la date de versement des rentes au 3^e jour du mois. Pendant des années, l'OCAS a payé le 1^{er} jour. Il a annoncé vouloir payer au 6^e jour ouvrable avant d'en revenir au 3^e. L'ancien outil informatique était plus souple et permettait de s'adapter aux situations des rentiers. Le nouveau système engendre des désavantages concrets pour les rentiers. Si certains rentiers n'ont pas été en difficulté, d'autres en situation précaire font les frais de ce changement. Pas question pour autant de reculer pour la direction. Pire : elle concède qu'il n'y a pas de marche arrière possible pour elle, car « c'est le nouveau système qui veut ça ».

Pourtant rien n'empêcherait l'OCAS d'effectuer le versement au 1^{er} jour

L'OCAS n'a pas su nous répondre sur la raison qui empêcherait la caisse d'aller au bout de la démarche de transformation de date en faisant les versements le premier jour ouvrable de chaque mois. Une phrase nous a marqués : « *le coût d'une prestation à Genève est beaucoup plus élevé que dans les autres cantons, à cause des paiements à reprendre et un travail administratif génère des frais.* » On peut en déduire que l'OCAS veut faire des économies d'échelle. Que cela se fasse sur le dos des bénéficiaires pose problème.

L'OCAS a toujours payé le premier jour, car il avait un système qui lui permettait de faire des corrections sur les fichiers de paiement. L'OCAS a reconnu que, en réalité, le quatrième jour ouvrable du mois aurait été la date idéale de paiement pour l'OCAS, mais le 6 était prévu pour tenir compte des inquiétudes de ne pas maîtriser les nouveaux outils de travail au sein des services de l'OCAS. C'était donc le confort de la machine avant celui des bénéficiaires. La direction de l'OCAS a reconnu une erreur d'appréciation et que la technologie apportée crée de la lourdeur mais amène d'autres bénéfices en matière de pérennité, de fiabilité, etc. (mais sans démontrer en quoi). « De toute façon, les outils devaient être changés. » Nous voilà placés devant la logique du fait accompli.

Toutes les caisses de compensation n'ont pas rejoint ce nouveau pool informatique

A la question de savoir pourquoi 17 caisses sur 26 sont dans le nouveau système informatique, alors que d'autres demeurent hors système, il n'a pas été répondu. Il a été reconnu que l'adhésion au nouveau système informatique a entraîné une perte d'autonomie. Quant à l'argument avancé

par la directrice selon lequel les jours pris sur le versement permettent de prendre en compte les mutations en fin de mois, on objectera que la plupart des événements importants ou graves de la vie ne sont pas communiqués dans l'intervalle de six jours avant la fin du mois, donc que cet avantage est limité, voir nul, ce que la directrice a convenu en reconnaissant que l'on est passé « du sur-mesure au prêt-à-porter », pour ne pas dire à la simple gestion des masses, avec ce changement de système.

Conclusions

Le recul de la date de versement a été décidé par l'OCAS dans une logique de gain et d'efficacité au détriment des bénéficiaires. Il est clair que des bénéficiaires peuvent être désespérés par la machine administrative et découragés de solliciter l'OCAS. Ce changement de date a un impact incertain sur les bénéficiaires que personne n'a su ni voulu évaluer. L'OCAS n'a jamais cru bon de questionner les bénéficiaires sur cette nouvelle mesure. Sa manière de communiquer ses décisions par lettre circulaire est un modèle de brutalité administrative à ne pas encourager.

L'OCAS a finalement reconnu du bout des lèvres que des efforts de compréhension des besoins des bénéficiaires précaires sont *peut-être* à faire (mais pas par ses services). L'OCAS a tenu à mettre l'accent sur le volume de données à traiter, qui justifie le choix d'outils favorisant la sécurité et qui ne permet pas d'entrer en matière sur la date qui arrange chaque rentier. On est là dans la gestion des masses et la déshumanisation. L'OCAS a reconnu qu'il n'y a pas forcément besoin de trois jours pour faire tous les changements mais qu'un processus de paiement de 130 millions de francs par mois prend du temps, indépendamment des besoins de la caisse de compensation d'intégrer les mutations au système.

Le département de la cohésion sociale était tenu au courant du projet de migration informatique depuis longtemps, mais à aucun moment la question de la date du versement n'avait été évoquée. Le point sur la bascule du changement de la date n'avait jamais été communiqué au département, ce qui est grave. L'information sur les versements des prestations aux retraités qui allaient passer du premier au sixième jour ouvrable n'a pas été transmise, même si les rencontres de manière formelle avec l'OCAS étaient régulières (4 à 5 fois par année). Il n'y avait pas d'informations sur l'état d'avancement de la transition informatique mise en place. Le conseil d'administration dit également ne pas avoir été averti sur ce point.

Des questions restent en suspens après l'audition de l'OCAS sur ce nouveau système informatique. 17 caisses sur 26 l'ont rejoint et pas la

totalité. Il faut s'interroger sur un système qui possède la souplesse de modifier la date du sixième au troisième jour ouvrable, mais déclare impossible de se rapprocher davantage du premier, « une modification indépendante de leur volonté et liée à des contraintes techniques » comme l'a expliqué Natalia Weideli Bacci, directrice générale de l'office cantonal des assurances sociales. Quant à l'avantage de ce nouveau système qui prétend verser les rentes au plus juste, il n'a pas été démontré. La directrice de l'OCAS a également admis qu'elles ne seront jamais justes, qu'il y aura toujours des ajustements à faire.

Cette machinerie informatique réduit les marges de manœuvre. Le ton utilisé par la directrice de l'OCAS qui ne se remet pas en question sur cette adhésion informatique, et prétend même ne pas vouloir appliquer ce projet de loi si les député-e-s le votaient, est assez choquant. Les réponses données par l'OCAS manquent de clarté et de profondeur, mettant la faute sur le système informatique, ce qui ressemble à une forme de brutalité administrative. Le refus d'une majorité de député-e-s de la commission d'auditionner l'AVIVO et l'OFAS n'a pas permis d'aller au bout de la compréhension du fonctionnement de ce nouveau système informatique semblant hors du contrôle des décideurs politiques et administratifs.

Après avoir bien entendu les explications de l'OCAS, on reste circonspect et très désagréablement surpris de la posture rigide de l'OCAS. Les explications demeurent nébuleuses sur les vertus de ce nouveau système informatique par rapport au système précédent. Des erreurs ont, certes, été reconnues, mais sous une forte pression médiatique, qui plus est en les banalisant en ne parlant que d'erreurs de communication, sans montrer beaucoup d'empathie pour les bénéficiaires des rentes qui en subissent les conséquences.

L'OCAS a pris le parlement, et parfois le Conseil d'Etat, de haut. Cette réforme informatique a été quasiment imposée, sans égard pour l'impact sur les bénéficiaires. Des citoyen-ne-s ont également rédigé une pétition (P 2140) pour mettre en avant l'impact humain que l'OCAS a nié puis minimisé, ainsi que les conséquences sur les bénéficiaires, notamment ceux avec des revenus modestes.

Pour toutes ces raisons, Mesdames les députées, Messieurs les députés, nous vous invitons à voter ce projet de loi afin de garantir le versement des prestations aux retraités le premier jour ouvrable de chaque mois et afin qu'il soit mis un frein à la brutalité administrative.

Date de dépôt : 2 mai 2022

RAPPORT DE LA MINORITÉ SUR LA P 2140

Rapport de M^{me} Jocelyne Haller

Mesdames et
Messieurs les député.es,

Un 3^e wagon au train de réactions au report des paiements de l'OCAS

La pétition 2140 se situe en droite ligne de la vague de protestations provoquée par l'annonce abrupte de l'OCAS qu'à partir de janvier 2022 les rentes AVS/AI seront versées à compter du 6^e jour ouvrable de chaque mois.

Un report communiqué à l'ensemble des rentier.ères concerné.es le 26 octobre 2021 par un courrier imprégné d'une brutalité administrative sans précédent. Dans le concert des protestations indignées des personnes touchées par cette mesure et de divers groupes sensibles aux intérêts des personnes âgées, des personnes handicapées et de tous les autres bénéficiaires de rentes AVS/AI, on entend également la voix du conseiller d'Etat chargé de la cohésion sociale, Thierry Apothéloz, s'élever contre cette mesure dont il n'était pas informé. A celle-là s'ajoutent celles, non moins surprenantes, de certain.nes membres du conseil d'administration avouant leur ignorance de l'application par l'OCAS d'un report des dates de paiement des rentes au 6^e jour.

Il faut relever que la virulence des protestations, et surtout la mise en évidence des incidences de ce report d'échéance de versements des rentes pour les rentier.ères concerné.es, a contraint l'OCAS à revoir sa position.

Alors que fusaient les déclarations affirmant que le changement informatique à l'origine de ce report d'échéance était indispensable pour réactualiser les instruments de travail de l'OCAS et lui permettre une meilleure coordination avec ses homologues cantonaux et l'Office fédéral des assurances sociales (OFAS), on prend soudain connaissance par un nouveau courrier adressé à l'ensemble des rentier.ères le 9 novembre que les rentes seront désormais versées dès le 3^e jour ouvrable !

Une amélioration, certes, mais on reste encore loin de l'objectif du retour demandé par les personnes concernées à des paiements dès le 1^{er} jour ouvrable. Une attente partagée par les signataires de la pétition 2140.

De fait, cette décision est issue des discussions menées en coulisse, notamment avec le concours de l'AVIVO. Elle est en outre assortie de la mise en place d'une prestation d'accompagnement social, développée dans le giron du service social de l'AVIVO, dont le département de la cohésion sociale (DCS) s'engage à couvrir les frais à hauteur d'un poste à 25%.

Tout cela, la rapporteuse de minorité ne le tire pas des propos échangés lors de l'unique séance au cours de laquelle la pétition 2140 a été examinée par la commission des affaires sociales. Elle l'a essentiellement retiré des informations livrées par la presse et des diverses communications du DCS et de l'OCAS. Il lui paraissait cependant nécessaire de contextualiser son propos en consignait ici ces éléments.

Enfin, elle ne peut retenir l'argument de la nécessité de ce report généré par le changement d'outil informatique. Elle estime que de nos jours ce poncif éculé n'est plus de mise. A plus forte raison lorsqu'il est avancé que ce changement informatique s'est opéré précisément en faveur d'un outil plus performant. Comment un outil plus performant peut-il générer de tels inconvénients pour les personnes aux besoins desquelles il est censé répondre ? Comment l'outil antérieur, réputé moins performant, satisfaisait-il, lui, à la vocation qui était la sienne alors que le nouveau ne le ferait pas, en serait dispensé ? Il y a là un non-sens !

Ces interrogations posées, avant de passer plus précisément au traitement de la P 2140, la rapporteuse rappellera que cette pétition intervient en 3^e position dans l'historique des textes parlementaires déposés à propos du report des dates de paiement des rentes AVS/AI. Cet historique se présente comme suit :

- La **proposition de motion 2801** déposée le 3 novembre 2021 : « contre des fins de mois difficiles arbitrairement prolongées par l'OCAS » votée sur le siège en plénière lors de la session de décembre 2021 et renvoyée au Conseil d'Etat.
- Le **projet de loi 13043** déposé le 9 novembre 2021 : « modifiant la loi relative à l'office cantonal des assurances sociales (LOCAS) (J 4 18) *(Pour une garantie du versement des prestations aux retraités le premier jour ouvrable de chaque mois)* » et renvoyé en décembre 2021 à la commission des affaires sociales en attente des derniers éléments d'information pour pouvoir être voté.

- Enfin, la **pétition 2140** déposée le 17 janvier 2022 : « Rentes AVS/AI payées au 1^{er} de chaque mois » qui a été examinée le 22 février 2022 par la commission des affaires sociales. Elle a été rejetée par la majorité de cette dernière et fait l'objet du présent rapport.

La P 2140 : un nouvel éclairage

C'est la particularité qu'apporte cette pétition. Elle ajoute aux deux autres textes parlementaires une précieuse dimension humaine. Elle met particulièrement en lumière les inquiétudes, les angoisses et les désagréments générés par les décisions de l'OCAS. Elle vient de surcroît démontrer que le consensus qui semble calmer les ardeurs de nombreuses personnes ou groupes qui s'étaient mobilisés pour incriminer la première décision de l'OCAS n'a pas réglé la situation et que cette situation génère de nombreux problèmes humains.

Elle met notamment en évidence le fait que le domaine administratif peut se révéler particulièrement hermétique pour les personnes âgées qui ont perdu la capacité de gérer les démarches qu'elles ont auparavant bien maîtrisées. Elle met de surcroît en lumière combien la précarité, la modicité des revenus d'une partie conséquente des rentier.ières les rend particulièrement vulnérables au moindre report de paiement. Enfin, la pétition, et surtout les deux signataires qui sont venues la présenter, M^{mes} Descombes et Khamis Vannini, démontre comment la gestion d'un modique budget repose sur un fragile équilibre qui peut se rompre à la moindre irrégularité de rentrée ou de dépense imprévue.

Elles insistent sur le fait que : « *Les personnes qui reçoivent un deuxième pilier très faible font une sorte de budget avec des dates fixes pour payer les factures, ce qui leur permet d'avoir des repères. Les changements de dates et de systèmes (avec les codes QR à venir) créent de l'anxiété mais aussi de la honte, car la nouveauté les pousse à demander de l'aide, ce qui leur donne la sensation d'être des cas sociaux.* »

M^{mes} Khamis Vannini et Descombes relèvent en outre que, si un paiement au 3^e jour paraissait encore acceptable, c'est sans compter qu'il s'agit en l'occurrence de jours ouvrables, ce qui de fait génère des paiements le plus souvent le 4 ou le 5 du mois ». Ce qui, pour des personnes en situation de précarité et qui peinent à joindre les deux bouts, est une véritable gageure pour conserver leur équilibre financier et honorer leurs factures en temps requis. Cette situation génère une considérable anxiété pour cette catégorie de rentier.ères. Elle est d'autant plus augmentée pour celles qui présentent une fragilité psychique.

Les deux auditionnées relèvent en outre que tous les séniors ne passent pas obligatoirement par l'AVIVO, certain.es sont plus en lien avec Pro Senectute ou Dôme Seniors ou autres. Elles soulignent que le dernier courrier rectificatif de l'OCAS n'indiquait pas auprès de qui il était possible de s'adresser en cas de problème. Elles s'interrogent de plus sur les modalités de fonctionnement de cette nouvelle prestation sociale et se demandent si elle sera accessible à des personnes qui ne sont pas membres de l'AVIVO. Enfin, M^{mes} Descombes et Khamis Vaninni concluent qu'elles constatent « *un sentiment profond des personnes âgées, toutes classes confondues, de non-écoute et d'injustice, et un sentiment d'être mises de côté.* »

Cela étant, il faut encore mettre à charge de la décision administrative et technocratique de l'OCAS qu'il aura fallu mettre en place une prestation sociale d'accompagnement pour « réparer » les dommages que pourrait occasionner sa nouvelle disposition. Sachant encore que les statistiques que pourra livrer l'AVIVO à ce propos devront être relativisées pour tenir compte du non-recours. Une difficulté de solliciter une aide accrue sans doute pour les personnes âgées tant par « la gêne de demander » que par la peine à admettre ou à avouer que l'on n'arrive plus à faire face seul.e une tâche usuelle.

Au cours des échanges entre député.es est apparue la recherche d'une alternative au travers du service des prestations complémentaires SPC. Il faut rappeler à ce stade de notre propos que le SPC verse ses prestations le 10 de chaque mois. C'est effectivement tardif, mais cela était possible précisément parce que l'OCAS versait ses prestations le 1^{er} jour ouvrable. Or, si celles-ci sont reportées, le plus souvent, aux 4 ou 5 du moins, la gestion en deux temps des budgets modiques devient plus ardue, et surtout les fins de mois deviennent de plus en plus une épreuve. Rapidement, le représentant du DCS a fait apparaître qu'en l'état cette hypothèse était inenvisageable en raison des multiples défis auxquels le SPC est déjà lui-même confronté.

Un classement ou un signe de respect ?

Les défenseur.euses, ou les résigné.es, de la décision de l'OCAS déclarent que ce dernier a déjà fait de son mieux pour réduire le délai de paiement. Iels se rassurent surtout en assurant qu'à terme les rentier.ères finiront par équilibrer leur budget et par adopter d'autres rythmes de paiements. Certainement, à défaut d'une réponse mieux adaptée à leurs besoins. Mais dans combien de temps ? En attendant, combien d'angoisse, combien de fins de mois difficiles, combien de déséquilibres budgétaires à réparer ?

La minorité est persuadée qu'il ne faut pas minimiser le caractère préjudiciable de la décision de l'OCAS. Il ne faut pas en occulter ses suites fâcheuses et la charge mentale qu'elle provoque chez celles et ceux qui jonglent déjà à chaque fin de mois pour tenir jusqu'à l'arrivée de la rente du mois suivant. Il doit en être pris acte. A tout le moins.

Il faut surtout que tout soit mis en œuvre pour améliorer les délais de paiement des rentes aux bénéficiaires AVS/AI.

C'est pourquoi la minorité vous invite, Mesdames et Messieurs les député.es, à renvoyer la pétition 2140 au Conseil d'Etat.

La déposer sur le bureau du Grand Conseil reviendrait à dédaigner les difficultés qu'elle aura générées pour les rentier.ères à revenus modestes et à considérer que c'est à l'humain de s'adapter à la machine, et non l'inverse. Ce qui serait une bien piètre conclusion d'une affaire qui a suscité une saine indignation et a permis de mettre en lumière la précarité dans laquelle vit une partie conséquente des rentier.ères dans notre canton. Une précarité qu'il nous incombe de reconnaître et de combattre.