

Date de dépôt : 28 octobre 2020

Réponse du Conseil d'Etat
à la question écrite urgente de M. Souheil Sayegh : Pourquoi ces files d'attente à l'OCAS ?

Mesdames et
Messieurs les députés,

En date du 2 octobre 2020, le Grand Conseil a renvoyé au Conseil d'Etat la question écrite urgente qui a la teneur suivante :

La crise Covid-19 a entraîné de nombreuses modifications et adaptations de nos interactions physiques. Ainsi de nombreuses activités se sont reportées à distance, par téléphone ou par courriel.

A l'instar du système scolaire qui s'est vu bouleversé et a révélé de nombreuses inégalités en matière de matériel ou de capacités électroniques, il se trouve que l'administration cantonale en général, et celle de l'OCAS en particulier, illustre ces différences.

Une grande partie de la population n'a pas accès à des outils informatiques, ou n'a pas forcément la capacité orale ou écrite de soutenir une conversation téléphonique ou numérique en français. Ces personnes n'ont que le choix du contact personnel présentiel. Se rendre à l'OCAS n'est pas chose aisée dans un chemin de vie, peu importe son origine.

A l'heure de l'ouverture de l'économie et des restaurants, des commerces et des transports, cette administration cantonale restreint encore l'accès à ses locaux de 14 à 16 heures. Si le téléphone et les e-démarches étaient bien intégrés au sein de la population, comment se fait-il que chaque jour des files d'attente s'alignent devant l'OCAS ?

Mes questions sont donc les suivantes :

- ***Pourquoi l'office cantonal des assurances sociales a-t-il encore des horaires réduits de 14 à 16 heures ?***
- ***Quand, tout en respectant les consignes sanitaires, ces personnes pourront-elles avoir un accueil plus ouvert pour répondre à leurs démarches ?***

Merci au Conseil d'Etat pour les réponses qu'il voudra bien apporter aux présentes questions.

RÉPONSE DU CONSEIL D'ÉTAT

Le Conseil d'Etat transmet les éléments de réponse suivants aux questions soulevées par la présente question écrite urgente.

Les horaires de réception des visiteurs qui se rendent à l'office cantonal des assurances sociales (OCAS) ont été réduits dans le cadre des mesures spéciales prises en lien avec la situation sanitaire. Compte tenu de la récente recrudescence des cas de COVID-19 et des mesures additionnelles susceptibles d'être prises, il apparaît préférable d'attendre que la situation sanitaire se stabilise avant de rétablir les horaires usuels. Il va sans dire que, dans l'intervalle, l'OCAS met tout en œuvre afin que les personnes concernées puissent obtenir les informations qui leur sont nécessaires de manière la plus confortable et la plus sécuritaire possible.

Le Conseil d'Etat rappelle qu'afin de réduire le risque de contamination au coronavirus il a été recommandé aux Genevoises et aux Genevois d'éviter, dans la mesure du possible, de se rendre aux guichets de l'administration cantonale et de privilégier, lorsque cela est possible, les démarches administratives en ligne, les contacts par téléphone, ainsi que par courrier postal ou électronique. En effet, les files d'attente à certains guichets de l'administration cantonale peuvent être propices à la propagation du coronavirus, surtout lorsque la distance sociale n'est pas respectée.

Dans le souci de respecter les consignes sanitaires, l'OCAS a dès lors aménagé une zone d'accueil à l'extérieur de ses bureaux dans un endroit disposant d'un large avant-toit, ce qui rend possible un espacement de 2 mètres entre chaque personne. De même, une plage de réception a été conservée l'après-midi pour les personnes ayant besoin de rencontrer un collaborateur ou une collaboratrice sans avoir préalablement pris un rendez-vous. L'OCAS a d'ailleurs prévu d'adapter les modalités en vigueur pour tenir compte de l'arrivée de la saison froide. Enfin, il n'a pas été renoncé à planifier des rendez-

vous en vue de conduire des entretiens pour lesquels la présence des personnes concernées est indispensable.

Le Conseil d'Etat relève en outre que l'OCAS a étoffé son offre de prestations en ligne et élargi ses horaires de permanence téléphonique en vue de favoriser le traitement des dossiers à distance. Ses services se doivent cependant d'allouer les ressources humaines nécessaires au traitement des différentes et nombreuses tâches additionnelles qui leur ont été confiées, en particulier celui des demandes d'allocation pour perte de gain en cas de mesures destinées à lutter contre le coronavirus. Ces dernières suscitent d'ailleurs à nouveau un grand nombre d'appels et de démarches en ligne depuis le 17 septembre 2020, date à partir de laquelle elles peuvent à nouveau être octroyées.

Cela étant, nonobstant le fait que l'OCAS adapte régulièrement les conditions d'accueil des visiteurs afin de se conformer aux directives cantonales, il va sans dire qu'il n'a pas pris sur la situation d'affluence, qui fluctue notamment selon la période de l'année considérée et en fonction du type de demandes qui lui sont formulées, pas plus qu'il ne saurait prédire la durée de la crise sanitaire que nous traversons.

Au bénéfice de ces explications, le Conseil d'Etat vous invite, Mesdames et Messieurs les Députés, à prendre acte de la présente réponse.

AU NOM DU CONSEIL D'ÉTAT

La chancelière :
Michèle RIGHETTI

La présidente :
Anne EMERY-TORRACINTA