

**HOSPICE GENERAL  
DIRECTION DE L'ASOC  
M. Alain Kolly  
CHEF DE SERVICE DU RMCAS  
M. Laurent Kolly  
12, Cours de Rive  
Case postale 3360  
1211 Genève 3**

Genève, le 22 octobre 2007

Messieurs,

Une assemblée des bénéficiaires de l'aide sociale s'est tenue le jeudi 4 octobre dernier. Pour rappel, ce mouvement est né suite à la baisse des barèmes de l'aide sociale qui se traduisait par la suppression des forfaits TPG et vêtements en janvier 2006, puis par celle des télécommunications en juillet 2006.

L'objectif était de faire le bilan des actions menées depuis le 9 février 2006, date de la première réunion. L'assemblée a constaté que le bilan des actions était bien maigre. Seul un arrangement entre les TPG et l'Hospice Général a vu le jour en juillet 2007.

Lors de cette dernière assemblée, de multiples prises de paroles de bénéficiaires de l'aide sociale ont fait ressortir les difficultés qu'ils rencontrent dans le cadre des démarches à effectuer pour obtenir les prestations d'aide sociale :

- Certaines fois à l'**accueil**, un rendez-vous n'est fixé avec un assistant social que lorsque le bénéficiaire a réuni tous les documents nécessaires à l'évaluation de sa situation. Des personnes ont dit avoir renoncé et n'être revenues à l'accueil qu'encouragées par un ami ou une association. Lors de cet échange, nous avons constaté que certaines personnes sont démunies devant l'ampleur de la tâche que représente la préparation des documents. L'accompagnement d'un assistant social dans ce travail serait rassurant et bénéfique pour le bénéficiaire.

- Les **décomptes de prestations** que les bénéficiaires reçoivent mensuellement sont difficiles à lire et à comprendre, notamment dans des situations complexes. Au calcul de base, s'ajoutent des aides supplémentaires qui font que le résultat final n'est bien sûr pas le même chaque mois. Les bénéficiaires constatent que l'assistant social, pris par d'autres tâches administratives, n'est pas toujours disponible pour expliquer le décompte. Ces bénéficiaires n'osent la plupart du temps pas demander une explication et vivent mal cette situation.

Des syndicats, des services sociaux privés et des associations nous ont fait part de leur inquiétude en voyant venir plus qu'auparavant à leurs permanences, des bénéficiaires de l'Hospice Général. Si ceux-ci ne viennent pas uniquement pour des questions de calcul, ils viennent avec des demandes qui pourraient être traitées par leur assistant social dans le cadre de l'accompagnement social. Ces associations ont beaucoup de peine à les aider à comprendre le mode de calcul du droit, mais aussi celui de toute autre prestation financière versée en même temps. Ces incompréhensions entraînent une impression d'absence de transparence dans l'application de la loi. **Une amélioration de la lisibilité de ces décomptes serait vivement souhaitable.**

- Concernant le **CASI** : un échange a eu lieu à ce sujet. Comme nous le craignons et comme nous l'avions annoncé durant tout le processus de consultation de la nouvelle loi, l'application du CASI laisse apparaître de grandes différences d'applications entre CASS et entre assistants sociaux. La subjectivité introduite par cet outil peut être gommée par des formations et l'augmentation de directives sur son application, mais cela ne pourra enlever une part d'arbitraire que les bénéficiaires ont clairement exprimée.

- **L'attestation TPG** : il ressortait de l'assemblée que des bénéficiaires n'étaient pas au courant de la possibilité d'avoir cette attestation chaque mois. Qu'en est-il des assistants sociaux ?

**A ce sujet, nous vous serions gré de bien vouloir rappeler aux assistants sociaux de remettre l'attestation ad-hoc aux bénéficiaires.**

**Cette lettre n'a pas pour but de montrer du doigt les travailleurs sociaux de l'Hospice Général. Il était évident pour l'Assemblée que ces derniers sont soumis à un stress important, et que l'application des directives est complexe.**

La Coordination susmentionnée, qui a décidé de se dissoudre à l'issue de l'assemblée, en passant le relais aux associations privées, a estimé indispensable de vous adresser une lettre. Non seulement pour vous faire part des remarques faites par les bénéficiaires présents, mais également pour vous faire part de notre inquiétude lorsque nous entendons des personnes dire qu'elles ont renoncé parce qu'elles n'ont pas été accompagnées dans leur démarche et que leur situation sociale et financière s'est aggravée au lieu de se stabiliser ou de s'améliorer ; leur sentiment d'exclusion ne peut qu'être renforcé.

Nous sommes inquiets en constatant que la notion de service social est en train de disparaître ; l'Hospice Général est un service public qui se doit d'être pleinement au service de la population, et sa mission ne peut se limiter à l'exercice du mandat d'assistance publique ; l'accompagnement des bénéficiaires ne peut être dissocié de cette prestation.

Nous vous prions d'agréer, Messieurs, nos salutations distinguées.

Pour la coordination :

Delphine Bordier  
Secrétaire syndicale SSP/Vpod

Françoise Weber  
Secrétaire syndicale SIT