

## **RESUME DU SUIVI DES ASSISES 2017**

### **« LES VULNERABILITES PSYCHIQUES ET SOCIALES DES FAMILLES : QUELLES BARRIERES AUX PRESTATIONS »**

13 juin 2017

À la suite des Assises 2017, qui ont eu lieu en juin 2017, les collaborateurs d'Avenir Familles ont regroupé les thèmes de réflexions qui sont ressortis de cette journée. Un document comprenant des réflexions et des propositions (voir annexe 1) a été remis aux participants du groupe de travail, représentant les associations ou institutions suivantes : CCSI, Agis, CAPAS, Ville de Genève, Ville Vernier, Caritas, Etat de Genève, Eole des parents, Couples et Famille, Ville de Lausanne.

Cette première rencontre a permis de déterminer le choix prioritaire des associations présentes : c'est la question de l'accès aux prestations et la complexité système que les participants souhaitent majoritairement approfondir.

Un plan d'action a été élaboré regroupant 6 axes tous étroitement imbriqués et liés à l'accès aux prestations et la complexification du système :

- a) L'individualisation des parcours de vie
- b) La « culture du contrôle »
- c) Le manque de ressources financières et en personnel
- d) La complexité des formulaires
- e) La fragmentation du système
- f) Le caractère inadapté de certaines réponses

Il est constaté par les participants au groupe de travail, que chaque personne devant faire appel à l'une des prestations (allocations familiales, allocations chômage, allocations logement, bourses d'études, prestations complémentaires familiales, subsides assurances maladie, prestations complémentaires cantonales et fédérales, assistance juridique), pour pouvoir l'obtenir devra aussi faire une ou deux autres demandes.

Le groupe de travail s'est d'abord penché sur les lois, les règlements et les formulaires concernant toutes ces aides. Le résultat est éloquent, tous ces documents réunis remplissent deux classeurs fédéraux !

Puis il a aussi cherché qui aidait les personnes à remplir des demandes parfois compliquées. Il n'y a pas de lieu défini, ni l'Hospice général, ni les points info de la ville de Genève ne prennent en charge ce genre de demande. Seules des associations privées soutiennent les personnes qui arrivent chez eux dans leurs démarches

Devant l'ampleur de la tâche le groupe de travail a décidé de suspendre ses rencontres et de voir directement avec le futur conseiller d'Etat si des démarches entreprises par son département en vue d'une simplification administrative étaient envisagées. Or le programme de législation 2018-2023, propose justement un plan de simplification des démarches administratives et des procédures pour l'ensemble des prestations sociales.

En janvier 2018 un courrier est envoyé à Monsieur Apothéloz, pour une demande de rencontre (annexe 2) et Avenir Familles a reçu une réponse positive et est dans l'attente de cette prochaine rencontre.

## REFLEXIONS ET PROPOSITIONS EMISES LORS DES ASSISES DE LA FAMILLE DU 13 JUIN 2017

### I. VULNERABILITES

#### A. Précarité

1. Les **besoins de base** des familles, touchant au logement, au fait de recevoir un salaire permettant une vie autonome, à l'alimentation et à la prise en charge des enfants notamment d'âge préscolaire, doivent être assurés. Si ces besoins de base ne sont pas satisfaits, cela crée une insécurité, qui fragilise passablement l'épanouissement des enfants et complique la tâche éducative des parents.

Concernant le logement, dès qu'une personne est en poursuite, elle ne peut plus obtenir de logement auprès des gérances privées.

#### Proposition :

- ❖ **Prise en charge par l'Etat des baux et loyers au nom des endettés, afin d'assurer un logement stable à un coût moindre que celui du placement des personnes à l'hôtel. L'instabilité au niveau du logement, ainsi que la précarité, en général, a des répercussions négatives sur les enfants.**

*Exemple de la Fondation Apollo sur le canton de Vaud, qui prend en charge les baux et loyers au nom des endettés (<http://www.fondation-apollo.ch/>).*

2. **Les moyens de garde adaptés**, pour essentiellement les familles monoparentales ou celles dont les deux parents travaillent à plein temps et qui ont des horaires irréguliers (travail de nuit, en soirée), sont trop coûteux pour les femmes disposant de peu de ressources financières. Il n'est pas rare qu'elles interrompent leur activité professionnelle pour s'occuper de leur enfant. Il arrive que des enfants se retrouvent sans garde entre 6h et 7h le matin et entre 18h et 19h en fin de journée.

#### B. Migration

3. Pour les familles migrantes, **le manque de maîtrise du français** est un frein à l'accès aux prestations et aux soins médicaux. Du fait de la scolarisation des enfants, ceux-ci apprennent plus rapidement notre langue et servent parfois de traducteurs à leurs parents, ce qui les met dans une situation quelque peu compliquée, quand il s'agit de traduire au médecin traitant les problèmes de santé de leurs parents.

#### Proposition :

- ❖ **Généraliser la mise à disposition d'un traducteur, sur le modèle de ce qui se passe au niveau de la justice, au sein du milieu médical.**

4. *Certaines problématiques liées aux populations les plus précaires, comme les migrants, ne sont pas documentées par des recherches au vu de la difficulté d'entrer en contact avec ces groupes. La migration dans l'adversité aurait des effets sur la santé des familles les plus pauvres est, par exemple, une affirmation des praticiens qui n'est pas vérifiée formellement.*

**Proposition :**

- ❖ **Effectuer une enquête pour mieux connaître les besoins et problématiques des plus précaires.**

## **C. Formation**

5. *Globalement, le système de formation est performant en Suisse, mais il y a des difficultés d'accès pour les adultes au-delà de 25 ans. **L'accès à une formation qualifiante**, notamment au Certificat Fédéral de Capacité (CFC) est donc difficilement accessible. Une partie non négligeable de jeunes sortant de l'école d'obligatoire ou ayant « décroché » peinent à réintégrer une filière de formation qualifiante ? Le manque de formation a un effet direct sur les perspectives futures d'emploi. Les emplois précaires sont surtout le fait des personnes non qualifiées, qui sont cantonnées dans des emplois qui ne leur permettent pas de subvenir ensuite aux besoins d'une famille.*

**Proposition :**

- ❖ **Faciliter l'accès aux places d'apprentissage aux plus de 25 ans.**

## **D. Handicap**

6. *L'intégration des enfants handicapés dans les écoles reste peu développée.*

**Proposition**

- ❖ **Former davantage d'AIS (Aides à l'Intégration Scolaire) (ainsi que de professeurs !) pour permettre à davantage d'enfants d'aller à l'école de leur quartier.**

7. *Les enfants fréquentant des écoles spécialisées ont parfois des temps de trajet pouvant aller jusqu'à une heure le matin et le soir.*

**Propositions :**

- ❖ **Faire plus d'effort pour placer les enfants dans un centre proche de leur quartier.**
- ❖ **Organiser un accueil parascolaire pour les écoles spécialisées avec des horaires harmonisés à ceux des écoles spécialisées.**

8. *Les enfants fréquentant des écoles spécialisées ont besoin d'encadrement pour se rendre à des thérapies.*

**Proposition :**

**Engager davantage de personnel pour accompagner les enfants à leur thérapie.**

## **II. ACCES AUX PRESTATIONS**

### **E. Complexité du système**

*9. La complexité des démarches administratives à entreprendre par les familles pour accéder aux prestations, notamment par rapport aux prestations complémentaires familiales, est un frein à l'accès aux prestations.*

**Propositions :**

- ❖ **Travailler en vue d'une simplification des démarches administratives.**
- ❖ **Mettre à disposition davantage de personnel pour accompagner les familles dans leurs démarches administratives.**
- ❖ **Organiser des séances d'information.**

La mise sur pied de séances d'informations, menées notamment par Caritas, l'EPER et le CCSI, favorisent une meilleure connaissance des droits des usagers / ers, notamment concernant le système de santé et l'accès aux soins. Selon nous, il serait essentiel d'augmenter le budget alloué à celles-ci, afin de les développer.

*10. La fragmentation du système, sa complexité et sa lenteur font que les familles ne savent pas toujours à qui adresser leurs demandes et perdent du temps et de l'énergie à trouver le bon interlocuteur.*

**Propositions :**

- ❖ **Faire un effort de centralisation et de diffusion des informations pour les parents sur les prestations et aides existantes grâce à une meilleure coordination des acteurs.**
- ❖ **Etablir un tableau des collaborations entre les différents acteurs, que ce soit l'Etat, les communes ou les associations pour améliorer le travail en réseau.**
- ❖ **Créer une plateforme ou un guichet unique rassemblant les informations les plus importantes pour les familles et les professionnels.**

*11. Etant donné la grande diversité des parcours individuels, l'aide doit être personnalisée et adaptée aux besoins individuels de chaque membre de la famille.*

**Proposition :**

- ❖ **Réfléchir avec les services concernés à une prise en charge différenciée et moins administrative.**

### **F. Stigmatisation**

*12. Les familles utilisatrices sont réticentes à demander de l'aide par crainte du jugement des autres, ainsi que d'être disqualifiées ou exclues suite à leur demande. Ces*

*préoccupations sont particulièrement marquées autour des formes de vulnérabilité qui sont plus difficiles à objectiver, comme par exemple, les troubles psychiques, la fibromyalgie.*

**13.** *Les discours politiques autour des abus potentiels à l'aide sociale renforceraient d'ailleurs ces craintes et réticences.*

**14.** *La stigmatisation des familles demandeuses, également de la part du monde institutionnel, a un impact sur la santé physique et psychique des personnes qui consultent.*

**Propositions :**

- ❖ **Organiser une campagne de sensibilisation contre la stigmatisation.**

## **G. Surcharge du système**

**15.** *Les temps d'attente pour avoir accès et le manque de coordination de nombreux services péjorent la prise en charge et le suivi des enfants particulièrement vulnérables. De plus, les lenteurs d'accès à certains services, comme la Guidance infantile, l'Office médico-pédagogique (OMP), ou aux traitements logopédiques, sont longs et dissuasifs pour les familles. Ces situations sont le fait de la surcharge chronique des différents services et institutions.*

**Proposition :**

- ❖ **Augmenter le personnel dans ces services.**

## **H. Absence de certaines prestations**

**16.** *Certains soins, notamment dentaires, ne sont pas prodigués aux adultes à moins qu'il ne s'agisse de soins d'urgence (extraction de dents en cas d'infection). Par manque de moyens financiers, les personnes ne consultent pas et attendent que la situation s'aggrave.*

**Proposition :**

- ❖ **Prendre en charge également des soins préventifs et conservatoires pour les familles par les cliniques dentaires en fonction du revenu des patients sur le modèle de ce qui se pratique pour les enfants.**



Département de la cohésion sociale  
Thierry Apothéloz, Conseiller d'Etat  
Rue de l'Hôtel-de-Ville 2  
Case postale 3964  
1211 Genève 3

Genève, le 11 janvier 2019

Monsieur le Conseiller d'Etat,

En juin 2017, Avenir Familles a organisé ses Assises annuelles traitant du thème « les vulnérabilités psychiques et sociales des familles : quelles barrières aux prestations ? » Avec les associations genevoises qui ont participé aux divers ateliers, un groupe de travail a été mis sur pied qui a mené une réflexion autour des différentes problématiques soulevées (voir annexe document « Réflexions et propositions émises lors des Assises de la Famille du 13 juin 2017. »)

Parmi ces problématiques, l'accès aux prestations sociales a retenu toute l'attention du groupe de travail, qui a mis en place un plan d'action, en décembre 2017, comportant 6 axes étroitement liés à la complexification du système :

1. L'individualisation des parcours de vie
2. La culture du contrôle
3. Le manque de ressources financières et en personnel
4. La complexité des formulaires
5. La fragmentation du système
6. Le caractère inadapté de certaines réponses.

Afin de comprendre quelles sont les prestations concernées et comment les personnes y ont accès, les membres du groupe de travail ont décidé d'imprimer et de répertorier, pour les prestations touchant à la famille (allocations logement, allocations familiales, bourse ou prêt d'études, subsides d'assurance maladie, allocation chômage, prestations complémentaires cantonales et fédérales, prestations complémentaires famille), la loi, le règlement et le formulaire s'y référant. Lors des séances de suivi des Assises de la famille 2017, nous avons eu la confirmation que les formulaires concernés sont peu accessibles et qu'un important travail de simplification est nécessaire. Par ailleurs, nous avons aussi pris connaissance du programme de législature 2018-2023 dans lequel le Conseil d'Etat propose « ...un plan de simplification des démarches administratives et des procédures pour l'ensemble des prestations sociales délivrées par le canton de Genève (horizon 2020) ».

Nous constatons ainsi que nos préoccupations rejoignent celles du Conseil d'Etat et nous vous proposons de partager nos constats et de voir dans quelles mesures des collaborations sont possibles. Pour ce faire, nous sollicitons un entretien avec vous à votre convenance.

Dans l'attente de vos nouvelles, nous vous prions d'agréer, Monsieur le Conseiller d'Etat, nos salutations distinguées.

---

Avenir Familles

----- Un R de Famille, Rue Goetz-Monin, 10, 1205 Genève -----

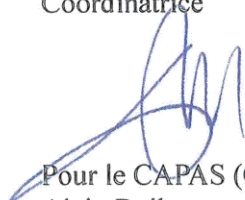
## LISTE DES SIGNATAIRES



Pour Avenir Familles  
Marie-Eve Zufferey  
Chargée de communication



Pour Agis (Association genevoise d'intégration sociale)  
Alexandra de Coulon  
Coordinatrice



Pour le CAPAS (Collectif d'associations pour l'action sociale)  
Alain Bolle  
Président



Pour Couple et Famille  
Christine Tissot-Mayot  
Co-Directrice



Pour Couple et Famille  
Monika Ducret  
Co-Directrice



Pour le Mouvement Populaire des Familles  
Jean Blanchard  
Secrétaire général



Pour Pro Juventute  
Sophie Buchs  
Directrice

Avenir Familles