



**UNIVERSITÉ
DE GENÈVE**

FACULTÉ DES SCIENCES
ÉCONOMIQUES ET SOCIALES
Institut d'études démographiques
et du parcours de vie



Axes prioritaires de développement de la politique familiale genevoise : Bilan d'un dialogue avec les acteurs principaux

Rapport pour la Commission cantonale de la famille

**Professeur Claudine Sauvain-Dugerdil,
Yann Gessler collaborateur scientifique.
Genève, août 2012**

Remerciements

Notre gratitude à toutes les personnes qui ont accepté de participer à ce travail et de nous faire bénéficier de leur expérience.

Au Groupe « Noyau » qui a accompagné le mandat :

Mmes et MM. Jean BLANCHARD (Mouvement Populaire des Familles, MPF), Danielle JAQUES (Office protestant de Consultations Conjugales et Familiales), Valérie MAECHLER (Association des familles monoparentales), Stéphane MONTFORT (Office de la Jeunesse), Manuel TETTAMANTI (Consultation couples et familles, HUG) et Katharina SCHINDLER (Ecole des parents).

Aux participants aux groupes de discussion :

Mmes et MM. Olivier BAUD (Association genevoise des organismes d'éducation et de réinsertion, AGOER, & Fondation Officielle de la Jeunesse, FOJ), Margarita BISCHOFF MICHELLE (Consultation pour familles et couples / HUG), Jean BLANCHARD (MPF), Jean-Luc BOESIGER (DIP, enseignement primaire), Marguerite BOUGET (Syndicat interprofessionnel suisse Syna), Valérie BUCHS (Syndicat interprofessionnel Genève SIT), Rachel BURNIER (programme des HUG pour jeunes adultes avec troubles psychiques débutants JADE), Alfredo CAMELO (Association Pluriels), André CASTELLA (Bureau de l'intégration des étrangers, BIE), Frédy CONSTANTIN (Conseillers sociaux CO), Nicolas DISERENS (Groupement parascolaire), Maurice DEMONT (Pro Senectute Genève), Anabela DOS SANTOS KRAMER (Centre Social Protestant), Thomas GREMAUD (Fondation pour l'animation socioculturelle, FASe), Francine KOCH (Service petite enfance Ville), Alain KOLLY (Hospice général), Stéphanie LAMBERT (Croix-Rouge GE), Jean-Dominique LORMAND (Service santé de la jeunesse), Viviane LUISIER (Arcade Sages-femmes), Cécile MAILLET (Service cantonal d'avance et de recouvrement des pensions alimentaires, SCARPA), Eric METRAL (Association d'action pour la jeunesse, ASTURAL), Christiane MONNET-BISTON (Fédération des associations de parents d'élèves du cycle d'orientation, FAPECO), Janine MOSER (Association Camarada), Véronique PURRO (Service social Ville), Olivier SANDOZ (Fédération des entreprises romandes, FER-Genève), Fabienne SAUNIER (Association F-Information), Katharina SCHINDLER (Ecole des parents), Vladimir SCHWAGER (Groupe de liaison genevois des associations de jeunesse, GLAJ), Valérie SOLANO (Syndicat du personnel des transports, SEV), Silvia STEFFEN (Office médico-pédagogique, OMP), Laurent VITE (Société pédagogique genevoise, SPG), Yves WEGMULLER (Service de protection des mineurs, SPMi), Mathilde ZUFFEREY (Pro Juventute).

Aux autres personnes consultées :

Mme Franziska EHRLER, Secteur études de la Conférence suisse des institutions d'action sociale CSIAS.

Professeur Jean-Pierre FRAGNIERE, sociologue.

Mme Barbara von KESSEL-REGAZZONI, OFAS, secteur Questions familiales du Domaine Famille, générations et questions de société.

Philippe WANNER, Professeur Université de Genève et membre de la Commission fédérale de coordination pour les questions familiales COFF

PLAN DU RAPPORT

Première Partie. OBJECTIFS ET STRATEGIES DE MISE EN ŒUVRE	5
1.1 Cadre du travail	
1.2 Stratégie de mise en œuvre	

Seconde Partie.

RESEAU DES ACTEURS : ETAT DES LIEUX A TRAVERS LES DISCOURS	9
2.1. Vue d'ensemble	
2.2. Les structures de suivi depuis la naissance à l'école	
2.3. L'accompagnement de la parentalité	
2.4. L'accompagnement et la protection des mineurs	
2.5. Les services de l'école publique	
2.6. Les appuis aux jeunes en rupture de formation	
2.7. L'accompagnement des ruptures et recompositions familiales	
2.8. Rôle des aînés et appuis aux phases tardives de la vie familiale	
2.9. Les appuis économiques aux familles	
2.10. La santé des familles	
2.11. Les familles migrantes	

Troisième Partie : ANALYSE DES DISCOURS SUR LES BESOINS DES FAMILLES

3.1. LES NOUVELLES FRONTIERES DE LA FAMILLE	20
a) La famille : un problème de définition	
b) Accompagner les moments-clé du parcours familial : transitions, accidents, souffrances	
c) Les familles dans une société multiculturelle	
3.2. LES FACTEURS DE VULNERABILITE DES FAMILLES	23
a) Le revenu et la rigidité des mécanismes d'aide au centre du discours	
b) Au cœur de la vulnérabilité : la capacité de gérer les problèmes à temps	
c) Travail et famille : des points de vue fort divers	
d) La qualité du contexte : logement et réseau de proches	
e) Les troubles relationnels ou de comportement : causes ou conséquences ?	
3.3. PISTES POUR MIEUX REpondre AUX BESOINS	26
a) Politique familiale : un cadre global	
b) Nécessité d'une porte d'entrée	
c) Points existants : repérage et relais	
d) Aller vers les gens : prévention primaire	
e) Renforcer les structures existantes et travailler en réseau	
f) Les clés pour l'action : analyse, information, formation	

Quatrième Partie. POUR UNE POLITIQUE DE LA FAMILLE

4.1. MESURES POUR LES FAMILLES : GENEVE ET LA SUISSE 31

- a) Genève par rapport aux axes forts des mesures au niveau fédéral
- b) Les spécificités genevoises

4.2. DISCUSSION : PISTES POUR UN PROGRAMME D’ACTION 37

- a) Un programme d’action soutenu par une volonté politique
- b) La toile des structures de mise en œuvre du programme d’action
- c) Un programme d’action pour dynamiser les solidarités

TABLEAUX ET ANNEXES 41

TABLEAUX (contenu des entretiens) :

Tableau 1. LE DISCOURS SUR LES INSTITUTIONS 42

Tableau 2. LE DISCOURS SUR LES SITUATIONS FAMILIALES 50

Tableau 3. LE DISCOURS SUR LES TYPES DE PROBLEMES RENCONTRES PAR LES FAMILLES 53

Tableau 4. LE DISCOURS SUR LES SOLUTIONS 57

ANNEXES 62

1. Guide d’entretiens : résumé des domaines inclus et texte des histoires.
2. Tableau récapitulatif des personnes interrogées.
3. Liste des codes
4. Liste des documents consultés et personnes contactées pour la mise en perspective du cas genevois.

Première partie

CADRE DU TRAVAIL ET STRATEGIES DE MISE EN ŒUVRE

1.1. Cadre du travail

Le travail réalisé pour la Commission cantonale de la famille qui fait l'objet du présent rapport répond à l'objectif spécifique, précisé dans le mandat, de recueillir le point de vue des acteurs de la politique familiale genevoise sur les besoins et les actions à mettre en place pour les satisfaire et de mener avec eux une réflexion sur les orientations prioritaires à développer. Dans la ligne de nos travaux actuels de recherche qui font une large place aux enquêtes qualitatives, nous saluons ce choix. Les résultats obtenus nous confirment en effet la pertinence de partir de la perception et du vécu de terrain des acteurs, particulièrement dans un domaine riche en théories et en discours politiques et à propos duquel chacun-e à l'impression de savoir, puisqu'il s'agit du cœur même de son quotidien. Ce rapport donne la parole à une quarantaine de personnes représentant les principales structures publiques qui sont concernées par les questions familiales, mais aussi une série d'associations et le monde du travail (syndicats et patronat). Le présent rapport a donc pour objectif de dégager leur perception sur les besoins des familles et la façon d'y répondre pour identifier des axes prioritaires : il s'agit d'une analyse des discours et non pas d'un travail systématique d'inventaire et de mesures à prendre.

Les entretiens ont été structurés de façon à partir de réalités très concrètes du quotidien (voir ci-après stratégies de mise en œuvre) pour s'interroger sur les raisons qui font que des personnes, bénéficiant de conditions apparemment similaires, se retrouvent dans des situations fort diverses et jouissent d'une qualité de vie inégale. Dans la ligne de l'approche des « capacités » (développée à partir des travaux de Amartya Sen¹), il s'agit de mettre l'accent sur les opportunités (« la liberté de vivre la vie que l'on a raison de valoriser »). On examine donc les facteurs qui augmentent ou restreignent les opportunités. Il s'agit en particulier de distinguer les ressources du contexte (l'offre) des caractéristiques des familles et des personnes qui modulent leur accès et leur utilisation réelle des services, ainsi que leur liberté de transformer les ressources en bien-être réel. Finalement, on analyse quelles actions permettraient d'élargir l'espace d'opportunité et de choix : Quels aménagements de l'offre, pour qu'elle réponde au mieux aux besoins des familles ? Quels appuis pour que les familles puissent utiliser l'offre pour accroître leur qualité de vie et résoudre leurs problèmes ?

¹ Objet d'une très riche littérature. Développé en particulier dans l'ouvrage qui reste la référence : « Development as Freedom » (Amartya Sen, 1999, Knopf, New York). L'article d'Ingrid Robeyns (2005 : The Capability Approach: a theoretical survey, Journal of Human Development Vol. 6, No. 1) constitue une très bonne présentation synthétique de son application. Et l'ouvrage de Jean-Michel Bonvin et Nicolas Favarque (2008 : Amartya Sen. Une politique de liberté. Michalon, Paris), une excellente présentation des implications pour l'action publique.

1.2. Stratégie de mise en œuvre

➤ *Groupe d'accompagnement*

Un « groupe noyau » a été créé à notre demande pour constituer notre interface avec la Commission cantonale et plus largement avec les acteurs des questions familiales. Ce groupe composé de Mmes et MM. Jean Blanchard, Danielle Jaques, Valérie Maechler, Stéphane Montfort, Katharina Schindler; auxquels s'est associé dès janvier 2012 Manuel Tettamanti (HUG) a suivi les étapes du déroulement du mandat. Il s'est réuni quatre fois pour discuter des options prises, formuler les histoires-types, élaborer une première liste d'institutions /personnes à contacter, discuter des premiers résultats et proposer une liste élargie de personnes à interroger.

➤ *Guide d'entretiens*

(Voir en Annexe 1, résumé des domaines inclus et texte des histoires).

Nous avons pris l'option d'organiser les entretiens autour d'histoires-types (vignettes). L'utilisation des « vignettes » pour ouvrir la discussion (« conversational opener », Silverman 2007²) et structurer les entretiens a une longue histoire en recherche anthropologique, sociologique et psychologique, qui remonte aux années 1950. Comme le décrivait l'ethnologue Herskovits³ en 1950, il s'agit d'un outil d'enquête « [which is] devising, ad hoc, situations in the life of a people in terms of hypothetical persons, relationships and events, which, being in accord with the prevalent patterns of the culture, are used to direct and give form to discussion with informants and other members of a group being studied ». L'Organisation Mondiale de la Santé a introduit récemment les « vignettes » comme outil d'enquête pour calibrer les mesures subjectives de la santé, c'est-à-dire accroître la comparabilité des réponses entre pays et cultures (Murray et al 2003⁴). Les auteurs soulignent la concordance remarquable de compréhension alors atteinte entre, par exemple, des personnes non scolarisées ou ayant plus de 12 ans de scolarisation.

Les histoires-types ont été élaborées avec les membres du « groupe noyau » ; elles ont donc pu bénéficier de leur expérience concrète des réalités genevoises. L'objectif est qu'elles soient représentatives des différents domaines correspondant aux besoins identifiés, avec le « groupe noyau », comme essentiels et qu'elles correspondent aux situations courantes auxquelles les acteurs sociaux genevois ont à faire face. Les vignettes ont ici un double objectif de comparabilité et de dépassement des discours conventionnels connus. Ainsi structurée autour des situations types, la discussion part des mêmes prémisses dans tous les entretiens et permet d'avoir des opinions variées mais portant sur la même problématique. D'autre part, en articulant les discussions autour de problèmes concrets, on adopte une approche *bottom up* qui part de la diversité des besoins des familles et des difficultés

² Silverman David (2007) : A very short, fairly interesting and reasonably cheap book about qualitative research. Sage.

³ Herskovits M.J. (1950) : The hypothetical situation : a technique of field research. *Southwestern Journal of Anthropology*, 6: 12-40.

⁴ Murray CJL, Ozaltin E, Tandon A, Salomon JA, Sadana R, Chatterji S, et al. (2003) : Empirical evaluation of the anchoring vignette approach in health surveys. In: Murray CJL, Evans DB. *Health systems performance: debates, methods and empiricism*. Geneva: World Health Organization; 2003. pp. 369-400.

qu'elles rencontrent, pour ensuite identifier les problèmes récurrents et les actions nécessaires.

➤ *Organisation des entretiens*

(Voir Annexe 2. Tableau récapitulatif des personnes interrogées)

La première série d'acteurs à interroger a été identifiée avec l'appui du « groupe noyau », complétée sur la base de la liste des institutions répertoriées dans « La Clé », puis sur recommandation des premiers interlocuteurs (méthode boule de neige). En février 2012, suite à un bilan intermédiaire, de nouvelles propositions ont été faites par le « Groupe noyau ». Les entretiens se sont déroulés en petits groupes de discussion, réunissant des acteurs de milieux distincts, notamment administrations versus milieu associatif, ce qui a parfois suscité des dynamiques intéressantes entre des acteurs qui se découvraient. Pour des raisons de disponibilité des personnes, deux entretiens ont été individuels.

➤ *Traitement des informations, analyses.*

(Voir Annexe 3, liste des codes et Tableaux 1 à 4)

Les entretiens ont été intégralement transcrits et totalisent 171 pages de texte. L'analyse adopte l'approche inductive propre aux études qualitatives. Selon les principes de la théorisation ancrée (Glaser et Strauss 1967 ; Strauss et Corbin 1990⁵), il s'agit de faire émerger le sens donné par les sujets. En d'autres termes, on commence par structurer les discours puis, progressivement, dégager des « clés d'interprétation » et construire un modèle explicatif. Contrairement à l'approche déductive, propres aux analyses quantitatives, on ne part pas de postulats et hypothèses à priori, mais on les construit progressivement par des itérations entre les données et des axes théoriques. Le modèle explicatif est construit en identifiant les grands axes du discours, à travers des regroupements et en examinant les relations logiques entre les concepts. La comparaison est une dimension centrale à travers deux notions essentielles. D'une part, celle de triangulation entre différents entretiens, personnes et points de vue. D'autre part, celle de saturation, à savoir lorsque plus rien de nouveau n'émerge.

Une application rigoureuse de cette approche nécessite un travail fin de codage et de structuration des discours. Des outils informatiques ont été développés pour faciliter et systématiser le travail. Nous utilisons ici le logiciel Atlas-Ti. Le socle de l'analyse est constitué par la codification, c'est-à-dire l'identification des catégories conceptuelles. Dans le cas présent, 128 codes ont été créés, illustrés par un total de 1757 citations (voir liste en annexe 3). L'information a été structurée en regroupant les codes en six puis en quatre familles. Des tableaux synthétiques ont été construits à partir de l'extraction des citations selon les codes à l'intérieur de chaque famille (voir tableaux 1 à 4). C'est ainsi que l'analyse des discours a été structurée en quatre grandes parties qui forment les quatre chapitres suivants.

⁵ Glaser, B.G. and A.L. Strauss (1967) : *The Discovery of Grounded Theory*. Hawthorne, NY : Aldine Press.

Strauss A. and J. Corbin (1990) : *Basics of Qualitative Research: Grounded Theory Procedures and Techniques*, Thousand Oaks:Sage.

- *Réseau des acteurs de la politique familiale genevoise*
(Voir seconde partie et Tableau 1)

A travers les mentions faites spontanément par les personnes interrogées, nous avons circonscrit le cercle des acteurs. Il ne s'agit donc pas d'une liste exhaustive des structures enregistrées dans des documents comme « La Clé », mais celles qui comptent dans le paysage genevois lorsque l'on discute des réalités concrètes. D'autre part, l'objectif n'est pas ici de réaliser un bilan détaillé des activités et réalisations de chaque structure, mais de rendre compte de leur rôle tel que perçu par les représentants des 33 institutions représentées dans les groupes de discussion.

- *Mise en perspective de la situation genevoise dans le contexte national*
(Voir chapitre 4.1. et Annexe 4 : liste des documents consultés)

Ce n'est que pour les questions qui ont été l'objet de législations que l'on dispose de données comparatives entre les cantons et encore il s'agit le plus souvent du degré de mise en œuvre des législations (en particulier en ce qui concerne les Prestations complémentaires pour les familles, PcFam) et non pas de statistiques sur l'offre de services et leur utilisation⁶. Ainsi, on dispose de statistiques détaillées sur le nombre de places de crèches nouvellement créées grâce à des subsides fédéraux, mais pas un bilan total des places et encore moins des besoins. Les autres documents ne contiennent pas de comparaison systématique entre les cantons ; le rapport fédéral sur la famille, et sa révision de 2008, ne comprennent que quelques tableaux à cet égard que l'on retrouve aussi sur le site de l'OFAS. La Commission fédérale de coordination pour les questions familiales (COFF) travaille à développer les questions familiales au niveau suisse mais les documents qu'elle a produits n'entrent pas dans des comparaisons inter-cantoniales. Le fait que le rapport fédéral sur la famille opte pour présenter des études de cas dans quatre cantons (n'incluant pas Genève) est révélateur de l'absence d'information centralisée et qui oblige donc de réaliser des études spécifiques dans les cantons. La seule enquête d'envergure nationale réalisée à ce jour sur la famille⁷ n'avait pas un échantillon suffisamment grand pour pouvoir être analysée au niveau cantonal. La nouvelle enquête, qui sera réalisée tous les cinq ans à partir de 2013, ne fournira des informations cantonales que si les cantons décident de densifier leur échantillon.

Notre analyse (chapitre 4.1.) se fonde sur la consultation des informations relatives aux questions familiales sur les sites internet concernés et dans la documentation pertinente de l'Office fédéral des assurances sociales (OFAS), de l'Office fédéral de la statistique (OFS), de la Commission fédérale de coordination pour les questions familiales (COFF), de la Conférence des directeurs cantonaux de l'action sociale (CDAS), de la Conférence suisse des institutions

⁶ Notons toutefois que de telles informations sont disponibles au niveau de la Ville de Genève qui dispose de statistiques précises sur l'état de la demande, les taux de satisfaction et d'équipement des crèches.

⁷ Enquête suisse sur la famille, 1994/95 : voir publications de l'OFS et notre ouvrage : « Maternité et parcours de vie. L'enfant a-t-il toujours une place dans les projets de vie des femmes en Suisse ? » JM LeGoff, Cl. Sauvain-Dugerdil, Cl. Rossier et J. Coenen-Huther. P. Lang, Série Population, Family and Society, V.4. 2005, 348 p.

d'action sociale (CSIAS), de l'Initiative des villes : politique sociale, de la collaboration interinstitutionnelle (CII). Cette information a été complétée et discutée lors d'entretiens, ou contact téléphonique, individuels avec des personnes clé de l'OFAS, de la COFF et de la CSIAS et plus largement de la politique sociale et familiale en Suisse (voir dans les remerciements liste des personnes contactées et en annexe la liste des documents consultés).

Seconde Partie

RESEAU DES ACTEURS : ETAT DES LIEUX A TRAVERS LES DISCOURS

Voir Tableau 1

2.1. Vue d'ensemble

Ce n'est pas moins de 74 structures et services qui ont été mentionnés (voir liste complète dans le tableau 1). Près de 800 citations évoquent à un titre ou à un autre ces divers organes parmi lesquels arrive en tête un trio étatique constitué de l'école (127 citations), de l'Hospice général (67) et des Communes (57). Deux autres services affiliés à l'instruction publique sont aussi largement cités les conseillers sociaux du cycle d'orientation (27) et le Réseau d'enseignement prioritaire (25), comme aussi le Service de la protection des mineurs (26). Par leur situation de porte d'entrée privilégiée et donc leur poids en raison du nombre élevé de personnes qu'elles sont susceptibles de toucher, comme aussi du niveau d'aide apportée, six structures peuvent être qualifiées d' « institutions clés ». Il s'agit des Offices cantonaux de l'emploi et de la population, de l'Hospice général, de l'école et des institutions de la petite enfance et des HUG. Les discours évoquent le rôle que ces institutions clés pourraient jouer en termes de détection précoce et d'alerte, de distribution d'information à destination des bénéficiaires potentiels et de relais vers d'autres prestataires.

Les acteurs interrogés sont unanimes à relever l'importance et la richesse du réseau genevois d'associations et d'institutions offrant des prestations aux familles. Toutefois, si la densité du réseau d'aide et de soutien social est vue comme une opportunité pour répondre à un grand nombre de besoins, parfois très pointus, les interlocuteurs soulignent aussi que la diversité et la multiplicité des acteurs ne va pas sans poser divers problèmes. Cela implique une dispersion des moyens à disposition et la difficulté - pour les acteurs du social, comme pour les bénéficiaires - d'avoir une vue d'ensemble de l'offre. Les discours relèvent de façon récurrente le manque de cohérence d'ensemble et de coordination. L'absence de prise en charge globale de leur situation conduit les bénéficiaires devant une multitude d'interlocuteurs qui propose une offre parcellisée impliquant de nombreuses démarches administratives complexes. Il a été ainsi relevé que, dans le cas de dysfonctionnement familiaux importants ce n'est pas moins de 20 à 25 acteurs qui peuvent intervenir.

Les différents services et associations font par ailleurs face à une inflation du nombre de cas problématiques, dus notamment à la recomposition des familles et à une judiciarisation croissante de la société. Face à ce phénomène, de nombreux acteurs ont questionné et

regretté le manque de ressources allouées au social et en particulier à la famille. Les discours soulignent aussi une « vision gestionnaire du social » qui, ajoutée aux limitations des ressources, conduit à aller jusqu'à fixer des objectifs en termes de nombre de dossiers traités. Une des conséquences est alors le manque de temps pour la prise en charge des situations complexes et de personnes qui sont souvent aussi les plus fragiles. Les acteurs évoquent également la difficulté, voire l'impossibilité, de faire un travail de prévention et d'intervention précoce. Celui-ci éviterait justement que les situations ne se dégradent vraiment et que, devenant critiques, elles nécessitent une aide d'urgence plus lourde à gérer. Cette situation nuit fortement aux bénéficiaires et s'avère peu efficace et coûteuse en termes d'utilisation des ressources. Plusieurs acteurs ont également mentionné la souffrance de certains fonctionnaires et gens de terrain qui, eux-mêmes en situation de surmenage, développent des problèmes de santé.

Ces constats généraux peuvent bien entendu concerner avec plus ou moins d'acuité les diverses institutions et associations. Nous reprenons certains de ces aspects plus spécifiquement dans la suite de ce chapitre en le structurant selon les étapes du parcours de vie familial. Le discours relatif au réseau des acteurs est ainsi examiné à la lumière des besoins aux différents moments de la vie familiale, à savoir de la naissance d'un enfant à la grand-parentalité et au vieillissement, en passant par l'école, les jeunes en rupture, la fin d'une union. Une dernière partie examinera les discours relatifs à certaines situations familiales spécifiques : précarité économique, problème de santé et spécificité des migrants.

2.2. Les structures de suivi depuis la naissance à l'école

a) *L'accompagnement de la maternité*

Les acteurs interrogés évoquent essentiellement le suivi des femmes ayant accouché à la **maternité des HUG** tel qu'inscrit dans l'Assurance maternité (LAMal). Ce suivi est en particulier assumé par l'**Arcade sages-femmes**, structure qui regroupe des sages-femmes indépendantes et qui s'occupe des mères avant, pendant et après l'accouchement. La collaboration entre l'Arcade et la maternité fonctionne très bien. Toutefois, les acteurs interrogés considèrent « aberrant » d'avoir limité le droit aux soins aux dix premiers jours, vu que la dépression post-partum peut se déclencher jusqu'à au moins deux mois. Ils demandent donc une adaptation de la loi pour que l'assurance maladie prévoie de prendre en charge jusqu'à dix visites durant une période de trois mois après l'accouchement.

Formées sur les questions de dépression et de dysfonctionnements d'ordre relationnel, les sages-femmes sont capables de détection précoce des problèmes. Elles ont un rôle de relais et de transmission important auprès des pédiatres et des gynécologues et sont également en contact avec les psychiatres ou les assistants sociaux. Les visites de sages-femmes à domicile ou les consultations à l'Arcade se font toutefois sur une base volontaire. Les personnes qui ne s'y rendent pas ne peuvent donc pas être repérées le cas échéant.

Tableau 1.A. Le discours sur le fonctionnement des institutions

DOMAINE	PROBLEME SPECIFIQUE	IMPLICATIONS / CONSEQUENCES	DETECTION / SOLUTIONS
1. Offre	<p>1. 1_Surcharge des services</p> <p>An dernier, 2000 personnes de plus à l'assistance. Hospice cherche des assistants sociaux ms ne les trouve pas. Nb de dossiers de chaque assistant social a augmenté ; ils sont débordés et donnent priorité aux urgences (dossiers d'assistance, essentiellement aide financière pr ceux qui entrent ds barème), parfois raccrochent téléphone d'associations car pas le temps.</p> <p>Le SPMi est débordé. Clinique dentaire n'arrive pas à prendre en charge volume de cas.</p> <p>Surcharge associations jeunesse et accroissement jeunes à problèmes ds camps vacances. Limites des compétences des bénévoles. Au Chaperon Rouge liste d'attente. A Camarada, espace enfant surchargé, listes d'attente. Aussi attente à Guidance infantile</p>	<p>« En raison d'une surcharge importante, l'Hospice ne peut plus accueillir les gens comme ils devraient l'être et certaines personnes n'osent plus se rendre dans les CAS, car elles sont mal reçues ». L'accueil n'est pas un accueil d'accompagnement.</p> <p>Par manque de personnel, « retard de paiements par Hospice », RDV durent 5-max 20 minutes, pas un vrai accompagnement.</p> <p>On a créé des structures pr alléger SPMi et assistants sociaux - REP et AEMO - qui devaient diminuer places ds foyer : foyers jms aussi plein et a fallu doubler budget AEMO.</p> <p>Souffrance des fonctionnaires vs système gestionnaire et manque de temps. Dossiers transmis aux associations pr qu'elles informent les personnes. Charges retombent sur associations qui n'ont pas tjs les compétences, ni les moyens.</p> <p>Partout manque de temps pr dimension humaine. Besoins sont réels, on ne les invente pas, et on travaille bien. Priorité aux familles les plus en difficulté. On attend</p>	<p>Hospice : Le travail se fait, ms pas long suivi : 1-3 entretiens et orientation vers experts pr que la personne puisse faire elle-même les démarches.</p> <p>Selon représentant d'association : faudrait pas que l'Hospice délègue, ms que les assistants sociaux aient plus de temps. Plus de moyens pr le social.</p> <p>Individualiser les réponses. Donner des moyens pr la prévention, pas que l'urgence. Donner le temps aux assistants sociaux d'être en liens avec les familles.</p> <p>Faire une analyse des raisons de l'accroissement des dossiers (nouvelles formes familiales, judiciarisation, bureaucratisation (voir ci-</p>

Tableau 1. LE DISCOURS SUR LES INSTITUTIONS

DOMAINE	PROBLEME SPECIFIQUE	IMPLICATIONS / CONSEQUENCES	DETECTION / SOLUTIONS
		<p>que les situations se dégradent. « Choix de société ds lequel on ne met pas la priorité sur les familles »</p>	après).
	<p>1.2_ Bureaucratie</p> <p>Bcp de normes. Judiciarisation : chacun revendique ses droits, procédures, le travail social doit se justifier.</p> <p>Approche gestionnaire, management du social : ne crée pas de lien avec les familles (alors que m confiance et lien sont essentiels). Consignes pr « abattre » les dossiers. Souci de rentabilité : la non prestation devenue critère de réussite. On vise la baisse du nb d'aide.</p> <p>Contrat de défiance, chasse aux abus. Ingérence ds la vie des familles.</p>	<p>Coût énorme pour les associations (charges administratives ; contrat de prestations avec Etat très exigeant)</p>	
	<p>1.3. Parcelisation des services</p> <p>Immense réseau, mais fragmenté. Système dense et compliqué. Différence entre services offerts par différentes Communes. Ensemble de mesures, mais pas une politique familiale. Rançon de l'opulence « chacun s'est construit son territoire »</p>	<p>Ressources mais diffuses. Actions ponctuelles, pointues, partielles. Multiplication des intervenants (en moyenne 20-25). Quel renseignement peut ou non être transmis (secret de fonction). Millefeuille et non pas un réseau. Pas de suivi global. Associations pour boucher les trous (ce qui manque entre les services, faire les liens)</p>	<p>Décloisonner les thématiques. Coordination entre services. Consentement de la personne pr transmettre informations entre structures. Guichet unique. Un lieu, une structure pour la famille. Vraie politique de la famille ou de soutien à la parentalité. Priorité politique au niveau</p>

Tableau 1. LE DISCOURS SUR LES INSTITUTIONS

DOMAINE	PROBLEME SPECIFIQUE	IMPLICATIONS / CONSEQUENCES	DETECTION / SOLUTIONS
			cantonal. Créer un réseau autour d'une situation. Développer des modèles fonctionnels.
2. Côté demande	<p>Tout devient très compliqué et administratif. Formulaires compliqués, entrer dans les bonnes cases.</p> <p>Ds les administrations, on doit se battre. Situations coercitives ex mandats du SPMi. Chômage lieu coercitif pas d'écoute, rapport désagréable.</p>	<p>Parents qui renoncent à faire des demandes « A quoi bon »</p> <p>Personnes les plus en difficulté auront le plus de peine à avoir un dossier défendable.</p> <p>Logique gestionnaire comme violence institutionnelle qui engendre violence des individus, surtout jeunes.</p> <p>Risque de tout contrôler et limiter par des règles l'entraide spontanée.</p>	<p>Trouver la meilleure porte d'entrée.</p> <p>Droits mais aussi devoirs de l'enfant ou des parents.</p>

Tableau 1. LE DISCOURS SUR LES INSTITUTIONS

Tableau 1.B. Les références aux institutions spécifiques (classées par ordre alphabétique)

 Institutions/associations ayant participé aux entretiens

Domaines d'action : Accueil extra-familial, Emploi et chômage, Emploi du temps et loisirs, Etrangers et migration, Réseau relationnel et éducation, Ressources économiques, Santé et handicap

Institutions et associations citées	Type, filiation	Domaines d'action	Mentions, commentaires
Appartenances	Association	Santé et handicap; étrangers et migration	Consultations psychologiques pour migrants.
Arcade Sages-femmes	Association	Santé et handicap	Avant, pendant et après accouchement; suivi et visite de sages-femmes à domicile. Prestation gratuite. Prise en charge de 3'500 femmes par année sur 6'000 accouchements à Genève. Détection précoce possible, mais visites sur base volontaire. Relais et contacts avec médecins et assistants sociaux. Actions dans les domaines du médical, psychologique et social, mais manque de reconnaissance de la profession.
Assistance éducative en milieu ouvert (AEMO)	Public et association	Réseau relationnel et éducation	Educateur à domicile, au sein des familles. Uniquement sur intervention du SPMi et si gros problèmes (p. ex. violence). Trop de dossiers à traiter, manque de moyens.
Association de défense et de détente de tous les retraité(e)s et des futur(e)s retraité(e)s (AVIVO)	Association	Réseau relationnel et éducation; emploi du temps et loisirs	A partir de 50 ans; relais important; publications et nombreuses activités. Au départ parti de solidarité entre personnes d'un certain âge, devenu maintenant une force politique, avec programme, recommandations de vote, élus à la Constituante.
Association des familles monoparentales	Association	Réseau relationnel et éducation; ressources économiques	Soutien aux familles monoparentales. Animations, conférences, recherche de fonds, information juridique, orientation.
Association des répétiteurs AJETA (ARA)	Association	Réseau relationnel et éducation	Cours d'appui et soutien pédagogique pour élèves ou apprentis en difficulté scolaire. Service débordé.

Tableau 1. LE DISCOURS SUR LES INSTITUTIONS

Institutions et associations citées	Type, filiation	Domaines d'action	Mentions, commentaires
Association suisse des locataires (ASLOCA)	Association	Ressources économiques	Défense des locataires, problèmes de logement, consultations juridiques. Avocats, avec des tarifs préférentiels.
Associations communautaires	Association	Réseau relationnel et éducation; étrangers et migration	Lieux d'alerte ou d'orientation, relais très important et efficace, pour liens sociaux et transmission d'informations. Différentes dynamiques et visibilité; contact avec BIE nécessaire. Complexité de travailler avec associations communautaires. Milieu international: aidant, beaucoup de relais.
Assurance invalidité (AI)	Public	Santé et handicap; ressources économiques	Information d'une situation et détection précoce par les services de l'AI. Oubli des Suisses de l'étranger dans la loi: jeunes en difficulté qui sont en attente et n'ont pas droit aux prestations. Gros trou dans le filet social.
ATD Quart Monde	Association	Réseau relationnel et éducation; ressources économiques	Mise en place de bibliothèques de rue et intervention dans certains quartiers, en mettant des livres à disposition pour tenter d'atteindre les familles.
Atelier ABC	Association	Réseau relationnel et éducation; emploi et chômage	Suivi de jeunes en rupture/démotivés par conseillers sociaux CO après le cycle, pour réorientation vers l'OFPC, associations ou relais locaux.
Biceps	Fondation	Santé et handicap	Dépend du Bureau central d'aide sociale. Lieu pour les enfants dont les parents ont des troubles psychiques.
Bureau de l'intégration	Public, Etat de Genève	Etrangers et migration	Application de la politique cantonale et fédérale pour l'intégration. Pas d'aide individuelle, mais contribution à la "politique de la ville"; subventionnement de projets d'intégration et de cohésion sociale. Invitation des nouveaux venus étrangers à Genève, événement social et d'information. Propose des listes d'adresses. Service très pro actif; relais très important. Nécessité de cibler l'aide et donc de pouvoir identifier les besoins. Appel à maintenir les moyens du BIE. Demande que les institutions clés, et en premier lieu l'OCP, fournisse systématiquement coordonnées du BIE et brochure "Bienvenue à Genève" à tous les nouveaux arrivants; traduire la brochure dans un maximum de langues. Elargir la capacité du BIE à informer.

Tableau 1. LE DISCOURS SUR LES INSTITUTIONS

Institutions et associations citées	Type, filiation	Domaines d'action	Mentions, commentaires
Caisses maladie	Privé	Ressources économiques; santé et handicap	Subsides possibles et garantie de paiement par l'Hospice Général pour le paiement des primes. Problème de l'absence de couverture en cas de non paiement des primes; gros trou dans le filet social. Mettre en place un système de relai ou fond de solidarité pour prise en charge de personnes qui n'ont pas d'assurance (comme sans-papiers) ou qui n'ont pas les moyens de la payer et ne sont pas à l'Hospice. Nécessité de mieux prendre en compte le post-partum (15% dépressions post-partum non diagnostiquées) et modifier conditions de visite à domicile des sages-femmes.
Camarada	Association	Réseau relationnel et éducation; étrangers et migration	Pour femmes migrantes; spécialisé pour des publics non qualifiés et très fragilisés; augmentation de cas familles monoparentales et travailleurs pauvres; réception notamment de sans-papiers qui gardent les enfants. Conseil, orientation, accompagnement dans le réseau; aide administrative. Prévention primaire active. Surcharge et liste d'attente. Membre Réseau Femmes (Camarada, SOS Femmes, Solidarité Femmes, F-Information) et du CAPAS (Collectif d'associations pour l'action sociale)
Caritas	Association	Réseau relationnel et éducation; ressources économiques; emploi et chômage; emploi du temps et loisirs	Appui scolaire; problèmes d'endettement, négociation d'arrangements avec créanciers; consultations juridiques. Prévention: projet de détection d'endettement, avec notamment avec Hospice général et CSP.
Centre d'analyse territoriale des inégalités de l'Université de Genève (CATI-GE)	Public, Université de Genève	Ressources économiques	Identification des poches de précarité, par des indicateurs (notamment obésité ou caries dentaires); cartographie précise de la pauvreté à Genève.
Centre LAVI (Loi fédérale sur l'Aide aux Victimes d'Infractions)	Association	Santé et handicap	Aide psychologique, juridique, sociale, médicale, matérielle aux victimes d'infractions; orientation, suivi et un accompagnement des victimes durant les procédures pénales.

Tableau 1. LE DISCOURS SUR LES INSTITUTIONS

Institutions et associations citées	Type, filiation	Domaines d'action	Mentions, commentaires
Centre social protestant (CSP)	Association	Réseau relationnel et éducation; ressources économiques; emploi du temps et loisirs; étrangers et migration	Problèmes d'endettement, négociation d'arrangements avec créanciers; accompagnement pour aider les personnes à vivre avec des ressources restreintes plutôt que vrai désendettement. Consultations juridiques. Prévention: projet de détection d'endettement, avec notamment la Direction générale de l'action sociale et Caritas. Proposition avait été faite par le CSP, en 1983, de donner la priorité aux familles pour les grands appartements occupés par des personnes veuves/âgées.
Cité Seniors	Public, Ville de Genève	Réseau relationnel et éducation; emploi du temps et loisirs	Dépend du Service social Ville de Genève. Espace d'information, activités pour seniors. Fait partie de la plateforme des aînés, qui regroupe toutes les associations qui s'occupent de seniors. Thèmes de conférences et débats sur la grand-parentalité.
Clinique dentaire de la jeunesse	Public, Etat de Genève	Santé et handicap	Prise en charge et tarifs préférentiels pour les traitements dentaires, en fonction du revenu des parents. Surcharge, le service n'arrive pas à prendre en charge le volume; demandes de prises en charge frais dentaires arrivent dans les services sociaux communaux.
Collectif de défense	Privé	Ressources économiques	Etude d'avocats avec tarifs préférentiels.
Commission cantonale de la famille	Public, Etat de Genève	<i>Politique familiale**</i>	Réunion des principaux acteurs institutionnels. Projet de Maison de la famille pour réunir principaux partenaires et faciliter l'accès à l'information des familles; pas de soutien étatique. Demande d'intervention de la Commission sur les questions juridiques autour du logement, notamment question de garde partagée et accueil d'un enfant dans famille décomposée. Demande de prise en compte des recommandations de la Commission cantonale de la famille, en vue de leur concrétisation sur le plan des politiques publiques.

Tableau 1. LE DISCOURS SUR LES INSTITUTIONS

Institutions et associations citées	Type, filiation	Domaines d'action	Mentions, commentaires
Communes	Public	Réseau relationnel et éducation; ressources économiques ; accueil extra-familial	Proactives. En charge notamment petite enfance, infrastructure école primaire. Action pour le désendettement. Services sociaux des communes ou de groupements de communes rurales; Service social Ville de Genève. Accord DIP-Ville de Genève pour liens TSHM et éducateurs DIP. Temps à disposition, connaissances et réseau de proximité. Identification des poches de précarité dans les communes et quartiers de Genève par le CATI-GE. CAS dans les grandes communes. Financement TSHM. Dynamique communautaire, de proximité et de solidarité, nécessitant une volonté politique et un soutien des communes. Promotion d'accords de coopération entre prestataires de service (clubs sportifs,...) et communes pour soutien aux familles. Prise en compte des solutions de proximité et octroi de moyens.
Conseillers sociaux du cycle d'orientation	Public, Etat de Genève	Réseau relationnel et éducation	Prévention au niveau du CO; intervention conseiller à la demande d'un enseignant, des parents ou du jeune. Alerte par le comportement ou l'absentéisme; observation fine. Suivi un an après la fin du cycle, des jeunes n'apparaissant plus dans la base de données scolaires, à fin de remobilisation et réorientation. Manque de places dans les structures de relais externe au niveau du cycle. Rencontre et échange d'informations avec le post-obligatoire
Consultation pour familles et couples	Public, HUG	Santé et handicap	Thérapies de couple et de famille, évaluation du fonctionnement familial.
Consultation pour jeunes adultes avec des troubles psychiques débutants (JADE)	Public, HUG	Santé et handicap	Accueil des adolescents et jeunes adultes âgés de 18 à 30 ans maximum. Accompagnement dans la réalisation de projets de formation et qualification professionnelles. Difficulté de mobiliser les familles.
Couple et Famille	Association	Réseau relationnel et éducation; santé et handicap	Thérapies de couple et de famille qui rencontrent des difficultés relationnelles, des crises ou sont confrontés à la souffrance et la maladie.

Tableau 1. LE DISCOURS SUR LES INSTITUTIONS

Institutions et associations citées	Type, filiation	Domaines d'action	Mentions, commentaires
Croix-Rouge genevoise	Association	Réseau relationnel et éducation; santé et handicap; accueil extra-familial	Semestres de motivation pour jeunes en rupture, à partir de 16 ans. Chaperon rouge (garde d'enfants à domicile). "Bons de respiration" du Chaperon Rouge pour éviter surmenage et bébé secoué: prise en charge des enfants durant 3 heures, quatre fois par an. Appui scolaire. "Bons de présence seniors", pour accompagnement à domicile durant 5 heures, 4 fois par an, afin que proche aidant puisse se ressourcer.
Département de l'instruction publique (DIP)*	Public, Etat de Genève	Réseau relationnel et éducation	Difficulté d'accéder au DIP. Guichet privilégié, mais difficulté à répondre aux situations problématiques identifiées. Etude statistique des quartiers en difficulté. Appel à créer des dynamiques régionales d'enseignants.
Ecole des mamans	Association	Réseau relationnel et éducation; étrangers et migration	Pâquis et Jonction; cours de français pour les mamans pendant que les enfants sont à l'école ou à la crèche. Action de proximité. Association créée par des administrations publiques.
Ecole des parents	Association	Réseau relationnel et éducation	Enfants de 0 à 18 ans. Ateliers, conférences, accueil parents-enfants, entretiens, accompagnement et thérapie familiale.
Ecole*	Public, Etat de Genève, communes	Réseau relationnel et éducation	Institution clé. Lieu très important de détection : résultats scolaires, absentéisme, problèmes de comportement. Rôle de clignotant, mais nécessité de passer le relais. Centrage sur l'apprentissage et la relation pédagogique avec l'enfant. Création de liens, réseau entre parents d'élèves. Difficile d'entrer dans les écoles, et d'en sortir. Difficulté pour l'école d'entrer en lien avec certaines familles. Manque d'outils pour l'accompagnement des familles.
Fédération des Associations de Parents d'Élèves du Cycle d'Orientation du canton de Genève (FAPECO)	Association	Réseau relationnel et éducation	La FAPECO a un certain poids, mais surtout la direction de l'école qui intervient.
Fédération des entreprises romandes-Genève (FER-GE)	Association	Emploi et chômage	Représentation des entreprises. Conciliation travail-famille. Engagement sur le terrain politique: contre hausse des allocations familiales, pour contre-projet sur les crèches, congé parental sur base volontaire. Autonomie des parents, subsidiarité de l'Etat.

Tableau 1. LE DISCOURS SUR LES INSTITUTIONS

Institutions et associations citées	Type, filiation	Domaines d'action	Mentions, commentaires
F-Information	Association	Réseau relationnel et éducation; emploi et chômage; ressources économiques; santé et handicap; étrangers et migration	Généraliste. Entretiens avec femmes ou familles, d'ordre juridique, professionnel (formation, recherche d'emploi, reconversion), psychologique; rencontres interculturelles; orientation; recherche de fonds. Bibliothèque spécialisée (femmes, familles, égalité). Membre Réseau Femmes (Camarada, SOS Femmes, Solidarité Femmes, F-Information).
Fondation des services d'aide et de soins à domicile (FSASD)	Fondation	Santé et handicap	Sois et aide à domicile ; aide administrative. Evaluation de la situation, délai et attente pour bénéficier de l'aide à domicile. Service payant.
Fondation Officielle de la Jeunesse (FOJ)	Fondation	Réseau relationnel et éducation; accueil extra-familial	Accueil des enfants (0 à 18 ans) dans des foyers et structures d'accueil, ainsi que résidences pour jeunes adultes (18-25 ans).
Fondation pour l'animation socioculturelle (FASe)	Fondation	Réseau relationnel et éducation; emploi du temps et loisirs	Gère les maisons de quartier et travailleurs sociaux hors murs (TSHM) sur tout le canton, sauf Ville de Genève où TSHM sont rattachés à la délégation de la jeunesse. Présence dans 60 à 70% des communes genevoises. 45 lieux sur le canton et une douzaine d'équipes de TSHM. Maisons de quartier: enfants, préados, adolescents et tout public; de 4 ans, pour les mercredis agréés, les accueils après l'école en complément du parascolaire, à 15-25 ans. Animations, spectacles, fêtes. TSHM travaillent plutôt avec les jeunes adultes; mobiles, liens privilégiés avec les jeunes; récréation d'un lien social, orientation, accompagnement éducatif.
Fonds privés	Privé	Ressources économiques	Recours par administrations et associations pour financement d'activités sportives et de loisir, soins dentaires, garde d'enfants malades, accompagnement de personnes âgées à domicile. Contact simple et rapidité des procédures. Possibilité de financement si hors barèmes Hospice.
Groupe de liaison genevois des associations de jeunesse (GLAJ)	Association	Emploi du temps et loisirs	64 associations. Activités à la journée et camps de vacances. Meilleure valorisation et reconnaissance des associations de jeunesse, pour les inclure dans une formation globale.

Tableau 1. LE DISCOURS SUR LES INSTITUTIONS

Institutions et associations citées	Type, filiation	Domaines d'action	Mentions, commentaires
Groupement intercommunal pour l'animation parascolaire (GIAP)	Public/association, communes	Accueil extra-familial	25'000 enfants inscrits; 12'000 repas à midi, 5'000 à 6'000 enfants accueillis le soir. 1'000 collaborateurs, 130 équipes réparties sur tout le canton. Accueil et prise en charge des enfants avant l'école, à midi, avec restaurants scolaires, et le soir de 16 à 18h, pour tous les enfants de 4 à 12 ans. Dépend de l'Association des communes genevoises; financement par les communes. Accueil universel. Peu de moyens d'accueil des jeunes en rupture. Turn-over important dans les équipes, faible formation de base.
Guidance infantile	Public, HUG	Santé et handicap	Pour enfants d'âge préscolaire (0 à 5 ans) et aux parents/futurs parents. Pathologies psychiques de l'enfant, troubles du développement, difficultés relationnelles. Enfants les plus en difficulté prioritaires; surcharge du service, des mois d'attente.
Hôpitaux universitaires genevois (HUG)	Public	Santé et handicap	Institution clé. Crèche propre à l'institution. Interprètes communautaires. CAPP (Centre Ambulatoire de Psychiatrie et de Psychothérapie de l'Agé), hôpital de jour pour les personnes âgées. SPEA (Service de psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent. Planning familial: détection possible.
Hospice général	Public	Réseau relationnel et éducation; ressources économiques; emploi du temps et loisirs	Institution clé. Prévention: projet de détection d'endettement, avec notamment CSP et Caritas: alerte par SIG et AFC. 130 interprètes communautaires, traductions dans un grand nombre de langues. Service pour Suisses retour de l'étranger. Approche décentralisée: vingtaine de CAS sur le canton. Prise en charge soins, assurance maladie, loyer; revenu d'aide sociale. Ateliers, séances d'information; conseil et orientation. Commentaires des différents participants concernant les difficultés de mise en œuvre: manque de personnel et manque important de temps pour assistants sociaux; inflation du nombre de dossier: service débordé. Cela entraîne une concentration sur les dossiers d'assistance et sur l'urgence; manque d'accompagnement et de suivi; problème de qualité de l'accueil. Pas un service social de proximité, mais devenu un service de distribution d'aide financière. Prédominance d'un « système gestionnaire»: objectifs en termes de dossiers à traiter. Problème d'image.
Maison genevoise des médiations	Association	Réseau relationnel et éducation	Problèmes de communication et médiation familiale.

Tableau 1. LE DISCOURS SUR LES INSTITUTIONS

Institutions et associations citées	Type, filiation	Domaines d'action	Mentions, commentaires
Médecins, psychologues	Privé	Santé et handicap	Evaluation individuelle et thérapie de famille et de couple; enjeux de la famille recomposée. Lieux de détection et d'alerte; conseil et orientation. Pédiatres: fonction de relais pour les 0-4 ans. Médecins et psychologues d'entreprise.
Mouvement populaire des familles (MPF)	Association	Réseau relationnel et éducation; ressources économiques; emploi du temps et loisirs	A mis sur pied à Genève le premier service d'aide familiale de Suisse en 1945. S'est battu pour le Planning familial, a participé à la création de la Fédération romande des consommatrices. Thèmes de la santé et assurance maladie (caisse unique), rôle économique des familles (allocations familiales), travail domestique et familial, congé parental. Formation d'adultes, ateliers, groupes de discussion.
Office cantonal de l'emploi (OCE)	Public, Etat de Genève	Emploi et chômage	Institution clé. Contrôle, sanction, astreintes, problème de confiance et d'écoute. Lieu de détection; point de la situation et information sur la baisse de revenu, une fois au chômage, et impact sur le budget familial.
Office cantonal de la population (OCP)	Public, Etat de Genève	Etrangers et migration	Institution clé. Guichet privilégié, mais service de contrôle, pas un lieu d'accueil. Renforcer liens avec BIE, donner ses coordonnées et brochure à tout nouvel arrivant.
Office de la jeunesse	Public, Etat de Genève	Réseau relationnel et éducation; ressources économiques; santé et handicap; emploi du temps et loisirs; accueil extra-familial	Regroupe les services suivants: Service de protection des mineurs, Service de santé de la jeunesse, Clinique dentaire de la jeunesse, Service des loisirs de la jeunesse, évaluation des lieux de placement, Secrétariat aux institutions, Secrétariat à la pédagogie spécialisée. Accréditation mamans de jour.
Office médico-pédagogique (OMP)	Public, Etat de Genève	Santé et handicap	Permanences dans les écoles, psychologues au cycle d'orientation. Enseignement spécialisé, consultations pour enfants et adolescents.
Office pour la formation, l'orientation professionnelle et continue (OFPC)	Public, Etat de Genève	Réseau relationnel et éducation; emploi et chômage	Partenariat avec associations professionnelles pour la mise en place et le suivi des formations. Orientation de jeunes en rupture vers l'OFPC. Accueil, orientation et coaching.
Office protestant de consultation conjugale et familiale	Association	Réseau relationnel et éducation; santé et handicap	Consultation conjugale, thérapie de couple, thérapie familiale, guidance parentale, médiation.

Tableau 1. LE DISCOURS SUR LES INSTITUTIONS

Institutions et associations citées	Type, filiation	Domaines d'action	Mentions, commentaires
Pluriels	Association	Santé et handicap	Consultations psychologiques pour migrants, familles multiculturelles, Suisses de retour de l'étranger, familles adoptantes. Sensibilisation et formation pour professionnels. Conférences.
Pro Juventute	Fondation	Réseau relationnel et éducation; ressources économiques; emploi du temps et loisirs; accueil extra-familial	Mary Poppins (garde d'enfants à domicile). Coordination et formation pour mamans de jour et familles d'accueil. Site internet, brochures d'information sur le thème de la famille. Infor-Familles, espace d'information et d'orientation ("Un R de famille", café-restaurant avec espace enfants). Aide individuelle financière.
Pro Senectute	Association	Réseau relationnel et éducation; ressources économiques, emploi du temps et loisirs	A partir de 60 ans. Personnes âgées, liens intergénérationnels. Accompagnement à domicile, consultation sociale, aide administrative, aide financière, foyers de jour, ateliers.
Réseau d'enseignement prioritaire (REP)	Public, Etat de Genève	Réseau relationnel et éducation	Créé en 2006; 17 établissements scolaires (2011). Entrée selon des indices statistiques : taux de parents issus de classes socio-économiques défavorisées (>55%). Augmentation des ressources allouées, éducateurs, meilleur encadrement des élèves. Problèmes d'indices statistiques et d'effet de seuil. Manque l'aspect réseau. Zones où les besoins existent, mais qui ne sont pas couvertes.
Rinia Contact	Association	Réseau relationnel et éducation; emploi du temps et loisirs; étrangers et migration	Pour enfants et jeunes (à partir de 6 ans; 12-20 ans); animation et échanges interculturels; appui scolaire. Problématiques familiales et de génération rencontrées.
Service cantonal d'avance et de recouvrement des pensions alimentaires (SCARPA)	Public, Etat de Genève	Ressources économiques	Avance et recouvrement pensions alimentaires; service gratuit. Avance de 36 mois au maximum; les procédures de recouvrement perdurent. Distribution d'une liste d'adresses; information ciblée par rapport aux besoins identifiés. Loi sur l'avance et le recouvrement des pensions alimentaires "aberrante", car risque élevé de paupérisation des familles monoparentales à la fin de la période d'avance.
Service de la petite enfance	Public, Ville de Genève	Accueil extra-familial	Création de lieux d'accueil, de garde et d'éducation pour la petite enfance ; conciliation travail-famille. BIPE (Bureau d'information pour la petite enfance).

Tableau 1. LE DISCOURS SUR LES INSTITUTIONS

Institutions et associations citées	Type, filiation	Domaines d'action	Mentions, commentaires
Service de protection des mineurs (SPMi)	Public, Etat de Genève	Ressources économiques; réseau relationnel et éducation	Service généraliste pour les 0-18 ans ; mineurs et leur famille, avec ou sans mandat de justice. Contrôle social. Dépositaire de la tension familiale et des conflits. Plaque tournante. Appel anonyme possible du réseau ou des parents pour conseil, orientation. Augmentation du nombre de cas ; service débordé. Problème d'image et de clarté du rôle du SPMi suite à la création d'un seul service : incertitude, pour les familles, quant à une intervention ou non de la justice.
Service des prestations complémentaires (SPC)	Public, Etat de Genève	Ressources économiques	A l'adresse des personnes les plus démunies. Exigences administratives trop élevées et risques de l'arrêt de l'aide. Dysfonctionnement personnes qui ont atteint l'âge de la retraite: arrêt des versements des avances et situations de détresse économique grave; gros manque dans le filet social. Nouvelle loi sur les prestations complémentaires pour les familles.
Service éducatif itinérant (SEI)	Association	Réseau relationnel et éducation; santé et handicap	Dépend de l'association ASTURAL; service de psychologues, avec une équipe de 12 personnes. Ciblé petite enfance: 0 à 6 ans au maximum. Appui aux enfants en situation de handicap, retards de développement, troubles du comportement; suivi des enfants à risques, sans problème de développement mais avec des parents qui présentent des difficultés conséquentes; intervention sur demande des crèches et des jardins d'enfant pour des appuis pour des enfants en échec d'intégration. Surcharge du service: 40 enfants et familles en liste d'attente. Manque de moyens.
Service santé de la jeunesse	Public, Etat de Genève	Santé et handicap	Infirmières scolaires, médecins, psychologues. Soins dentaires, ouïe, vue. Rôle pivot du service. Rôle très important d'articulation et en termes de réseau des infirmières scolaires: seul relais de type social au primaire.
Service social de la Ville de Genève	Public, Ville de Genève	Réseau relationnel et éducation; ressources économiques	Travail de proximité avec les Unités d'action communautaire. Organisation par quartiers. Problèmes: pas de réception des personnes, évaluation et travail de contrôle fait à double.
Services industriels de Genève (SIG)	Public	Ressources économiques	Détection par l'endettement et non paiement de factures. Alerte donnée par SIG lorsque les factures ne sont plus payées.
Solidarité Femmes	Association	Réseau relationnel et éducation	Aide sociale et psychologique aux femmes victimes de violence conjugale. Membre Réseau Femmes (Camarada, SOS Femmes, Solidarité Femmes, F-Information).
SOS Femmes	Association	Réseau relationnel et éducation; emploi et chômage	Réinsertion sociale et professionnelle. Membre Réseau Femmes (Camarada, SOS Femmes, Solidarité Femmes, F-Information).

Tableau 1. LE DISCOURS SUR LES INSTITUTIONS

Institutions et associations citées	Type, filiation	Domaines d'action	Mentions, commentaires
Syndicats: Syndicat interprofessionnel des travailleurs et travailleuses (SIT), Syndicat du personnel des transports (SEV), Syndicat interprofessionnel Syna	Association	Emploi et chômage	Membres de la Communauté genevoise d'action syndicale. Conciliation travail-famille. Engagement sur le terrain politique: pour 6 semaines de vacances, pour initiative sur les crèches, pour augmentation des allocations familiales, pour congé parental. Conseil, accompagnement pour questions liées à l'emploi et chômage, désendettement. Réseau des employés, collègues de travail
Tremplin-Jeunes	Public, Etat de Genève	Emploi et chômage	Suivi de jeunes en rupture/démotivés par conseillers sociaux CO après le cycle, pour réorientation vers l'OFPC, associations ou relais locaux.
Université ouvrière de Genève (UOG)	Association	Réseau relationnel et éducation; étrangers et migration	Cours de français. Recréation d'un réseau; fonction d'alerte.

* Il est fait ici une distinction entre l'école, en tant qu'institution, et le Département de l'instruction publique, comme autorité de tutelle.

** En raison du caractère transversal du domaine dont a la charge la Commission cantonale de la famille, il ne lui a pas été attribué un domaine d'action spécifique, mais le champ "politique familiale".

Tableau 1. LE DISCOURS SUR LES INSTITUTIONS

b) Les structures de garde extra-familiale

Au niveau public, ce sont les **communes** qui sont en charge de la petite enfance. Elles mettent en place, ou soutiennent, différentes actions pour l'aide ou l'accompagnement à la parentalité. La Ville de Genève a par exemple créé le Bureau d'information pour la petite enfance (BIPE), guichet permettant de s'inscrire pour les places en crèche et autres structures. Les parents qui s'y rendent ont cependant aussi de nombreuses autres demandes qui démontrent un fort besoin d'information et de conseil. Les acteurs interrogés ont indiqué que la Ville avait le projet de développer d'autres points d'information, répartis par quartiers. Des services analogues existent au niveau des autres communes.

Certaines grandes institutions publiques, comme **l'Université** ou les **HUG**, comptent des crèches auxquelles leurs employés ont un accès prioritaire. Il est de même pour certaines **grandes entreprises**. Des solutions de garde d'enfants à domicile existent également au niveau du privé, avec les mamans de jour accréditées, et au niveau associatif, notamment avec des services comme Mary Poppins (**Pro Juventute**) et le Chaperon rouge (**Croix-Rouge genevoise**). Ces services connaissent cependant tous une forte demande et de longues listes d'attente. De façon unanime, les entretiens ont relevé une grave pénurie de places en crèche et évoqué leurs conséquences diverses, en particulier pour les familles dénuées de réseau familial, amicaux ou de voisinage. Celles-ci sont fréquemment amenées à recourir à des **personnes sans-papiers**, ce qui pose des problèmes juridiques. D'autre part, le recours à une garde extérieure payante peut avoir un impact déstabilisateur pour le budget du ménage. Par ailleurs, les entretiens ont soulevé la possibilité de stimuler l'offre de **structures privées** en accordant une marge de manœuvre plus grande à celles qui ne bénéficient pas de subvention. Les entretiens ont toutefois mis en évidence une certaine réserve de la part des communes comme du canton, par rapport à l'intervention d'acteurs privés dans des domaines relevant, ou devant relever, d'une politique publique ; certains interlocuteurs parlent même de « méfiance ».

Le personnel des structures de garde est formé pour détecter précocement les dysfonctionnements familiaux et les troubles du comportement. Ils peuvent faire appel aux ressources de différents services de l'Etat, tels que le SPEA (Service de psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent, HUG), le Service santé de la jeunesse, le Service éducatif itinérant ou encore le Service de protection des mineurs (SPMi). Les institutions de la petite enfance constituent ainsi une des portes d'entrées importantes pour l'appui aux familles, elles font donc partie de ce que nous avons appelé les « institutions clés ». Toutefois, les entretiens soulignent le manque de systèmes de « clignotants » pour les petits enfants qui ne vont pas en crèche. Si les parents concernés n'ont pas pu être aiguillés à un moment donné, aucun organisme ne pourra être alerté pour s'occuper des difficultés familiales ou de développement que rencontrent les petits enfants. Ces lacunes dans le réseau d'institutions traitant de la petite enfance sont interprétées, par les acteurs interrogés, comme l'expression d'un manque de politique publique à cet égard.

2.3. L'accompagnement de la parentalité

Nos interlocuteurs indiquent que les personnes peuvent adresser leurs questions relatives à leur vécu de parentalité vers des instances telle que **l'École des parents**, qui agit souvent en collaboration avec d'autres organismes ou institutions, comme l'école ou l'Hospice général. La **Consultation Couples et Familles des HUG** traite aussi ce domaine. La **Guidance infantile** constitue également un espace pour aborder les difficultés relationnelles et sociales ou liées à la parentalité. Toutefois, la surcharge de travail l'amenant à donner priorité aux enfants qui ont le plus de difficultés, cette unité connaît plusieurs mois d'attente pour les situations jugées moins urgentes.

Les discours soulèvent la difficulté d'entrer en contact avec les familles les plus fragilisées et qui ont le plus besoin de soutien. En effet, celles qui sont touchées par les diverses actions sont le plus souvent privilégiées en termes d'accès à l'information. Plus généralement, les acteurs ont relevé l'absence, problématique, d'un seul lieu, qu'il soit itinérant ou fixe, consacré à la parentalité dans ses différentes dimensions. Ce lieu devrait s'adresser aux parents au sens large, sans autre spécificité, et leur permettre d'accéder à de l'information et du conseil, sans prise en charge stigmatisante ni invasive.

2.4. L'accompagnement et la protection des mineurs

Pour l'accompagnement des enfants, le **Service éducatif itinérant (SEI)** agit en lien étroit avec le Service de protection des mineurs (SPMi), les HUG et les pédiatres. Le SEI travaille également avec les institutions de la petite enfance et en partenariat avec les parents. Les entretiens ont mis en avant le peu de moyens dont dispose le SEI, qui ne peut répondre à tous les besoins qui lui sont adressés et qui sont pourtant dans son mandat. Le SEI suit donc les familles qui sont le plus en difficultés, mettant les autres cas en attente. Quelque quarante enfants et familles sont ainsi actuellement en liste d'attente. Des actions de type préventif, avant que les situations ne se dégradent trop, ne peuvent donc pas se faire pour des questions de ressources et de temps disponible.

Des liens sont faits entre le SEI et **l'Assistance éducative en milieu ouvert (AEMO)**, qui prend le relais sur des durées limitées ou, quand les enfants sont plus grands, par une intervention à domicile. Les discours notent que celle-ci se fait uniquement sur intervention du SPMi et donc s'il y a des problèmes importants, comme des cas de violence. Seulement 5% des interventions de l'AEMO aboutissent à un placement des jeunes, ce qui signifie, pour les acteurs que la prévention fonctionne bien. Ils notent toutefois que la création de l'AEMO, contrairement aux attentes, n'a pas permis de libérer de places dans les foyers, ni de diminuer la pression sur les assistants sociaux pour leur permettre d'avoir plus de temps pour être en lien avec les familles.

Service généraliste, le **Service de protection des mineurs** est issu de la fusion, en 2006, entre le Service du tuteur général pour mineurs et la Protection de la jeunesse. L'action du SPMi se fait soit en collaboration avec les familles, soit sous mandat d'autorité et mandat de contrainte. Le SPMi travaille en partenariat avec le réseau des institutions et associations,

ainsi qu'avec les parents. Tout parent peut appeler le service ; la situation anonymisée sera l'objet d'une réflexion commune pour fournir des conseils. Cette offre permet ainsi d'éviter de tomber de prime abord dans le contrôle social qui, selon les discours, caractériserait l'action du SPMi, organe basé sur une loi d'intervention et de protection. Les acteurs interrogés indiquent que le SPMi ne devrait intervenir qu'en bout de chaîne de l'action sociale et après le recours à d'autres organismes tels que notamment les conseillers sociaux du cycle d'orientation, les infirmières scolaires ou les éducateurs du Réseau d'enseignement prioritaire (REP). Il est apparu au cours des entretiens que le SPMi souffrait d'une déficience d'image très importante qui a des conséquences négatives, notamment en termes de partenariat. Le fait d'avoir mêlé deux services distincts et bien identifiés, dont l'un travaillait avec des mandats de justice et pas l'autre, a créé, selon les acteurs interrogés, une incertitude chez les gens et instauré une certaine crainte ou méfiance. L'image et le rôle du SPMi devraient donc être clarifiés et mieux identifiés.

2.5. Les services de l'école publique

a) L'école primaire

L'institution de référence lorsque l'on parle de scolarité est bien entendu le **Département de l'instruction publique**. Le DIP est un guichet privilégié, que nous qualifions d'institution clé, puisque la totalité des enfants va transiter par l'école et qu'ils y passent une grande partie de leur temps. L'école, et donc le DIP, sera confrontée automatiquement à des situations familiales problématiques et sera en mesure de les détecter assez tôt. Les acteurs ont été ainsi unanimes à considérer que le comportement à l'école et les résultats scolaires sont d'excellents indicateurs de la situation familiale. Les discours évoquent cependant les difficultés que rencontrent certains organismes pour accéder au DIP en vue d'établir des partenariats ou diffuser des informations.

L'école, surtout au niveau du primaire, permet de créer le lien avec les parents et entre les parents. L'analyse de discours a cependant fait ressortir la difficulté à mobiliser et rencontrer les parents qui, travaillant souvent tous deux, manquent de disponibilité pour participer à des réunions et séances d'information. Une piste proposée est d'organiser des rencontres plus informelles pour transmettre l'information de façon conviviale et mettre en lien parents et enseignants, pour ensuite discuter directement de cas précis et individuels.

L'enseignant, l'animateur du parascolaire, l'infirmière scolaire – qui est un relais essentiel au niveau du primaire – et l'éducateur forment l'encadrement direct de l'enfant qui joue donc un rôle essentiel de prévention et d'accompagnement. Les discours ont toutefois mis en exergue la tendance de l'école à parfois traiter des situations familiales complexes, ce qui questionne le périmètre et les limites de sa mission. Ne pouvant faire le travail du thérapeute ni de l'assistant social, l'école devrait prendre en compte les situations familiales problématiques, mais passer assez vite le relais, pour se concentrer sur sa mission d'instruction et son rôle pédagogique. Si les appuis scolaires, les études surveillées et l'accueil parascolaire existent, les acteurs ont cependant souligné le manque actuel d'outils pour que l'école puisse accompagner les familles, sans sur-interpréter ni stigmatiser leur situation.

En termes d'action préventive, le DIP a mis sur pied le **Réseau d'enseignement prioritaire** (REP). Les établissements qui en font partie reçoivent des moyens supplémentaires, avec un meilleur taux d'encadrement des élèves et des éducateurs dans les établissements. Le discours est unanime pour saluer le progrès important que constitue la création du REP. Il permet une meilleure prise en charge des élèves et le traitement de problématiques familiales par des éducateurs, dont c'est le métier. L'impact est semble-t-il également positif pour les enseignants qui peuvent transmettre les situations problématiques aux éducateurs, se recentrer sur leur rôle pédagogique et retrouver une plus grande motivation.

C'est en revanche la façon de sélectionner les établissements bénéficiant du REP qui est controversée. La sélection repose sur des indices statistiques du quartier, comme le taux d'allochtones et de parents issus de classes socio-économiques défavorisées. Ainsi des écoles dans des quartiers économiquement plus favorisés ou avec une grande mixité sociale ne peuvent pas en bénéficier même si elles comptent des cas problématiques. Les acteurs ont également noté un problème d'effet de seuil. Si la structure de la population d'un quartier change et le fait basculer juste en-dessous des critères statistiques du REP, l'établissement concerné sort du Réseau et perd ses ressources supplémentaires. Ce fut le cas de l'Ecole Bellavista, à Meyrin qui a vu diminuer d'un coup l'encadrement des élèves et a perdu son éducateur, et donc le lien privilégié qui avait été établi avec les familles. Les entretiens ont donc souligné les limites de ce système par allocations de ressources par quartier et par établissement qui crée des zones d'enseignement prioritaire (ZEP) plutôt qu'un vrai réseau d'appui.

b) L'offre parascolaire

Le service du parascolaire fonctionne sur le principe de l'accueil universel. Il est bien connu des parents, toutes les informations le concernant passant par le canal scolaire. Les acteurs ont noté que Genève était le canton doté de la politique la plus généreuse en termes de tarification des prestations parascolaires, qui va de l'exonération partielle à l'exonération totale, en fonction du niveau de revenu des parents. Quelques limites sont évoquées en termes de couverture horaire et de toute façon son organisation va devoir s'adapter pour mettre en place la nouvelle législation sur les horaires continus.

Deux éducateurs assument l'encadrement des enfants provenant de classes dites difficiles ou de zones REP. Le parascolaire travaille également en étroite collaboration avec l'infirmière scolaire, qui officie comme relais, et avec le SPMi. Ainsi, le parascolaire est souvent le moteur de démarches auprès de structures spécialisées, en premier lieu le SPMi, lorsque sont identifiés des comportements qui peuvent exprimer des signes de maltraitance, de violence ou d'abus sexuels. Le parascolaire fait office de lieu de détection et d'alerte pour des problèmes qui semblent se révéler davantage en-dehors du cadre de la classe. Les discours ont cependant dénoté que le parascolaire se trouve relativement dépourvu de moyens spécialisés pour accueillir le nombre croissant d'enfants en difficulté. Globalement, l'impression est que le parascolaire est un système de garde et non pas d'appui aux familles.

D'une part, il n'existe pas de mesures proactives pour faire venir ceux qui en auraient le plus besoin et, d'autre part, le parascolaire n'est pas équipé pour faire un réel travail d'accompagnement sans risquer de sur-interpréter les problèmes.

c) Le cycle d'orientation

Tous les établissements du cycle d'orientation (CO) comptent des **conseillers sociaux**, des psychologues rattachés à l'**Office médico-pédagogique (OMP)** et une infirmière scolaire du **Service santé de la jeunesse**. Il ressort des entretiens que le service des conseillers sociaux est bien intégré à la structure du CO. Les enseignants lui signalent les cas ~~et~~ d'absentéisme et lui transmettent les situations difficiles. Ce service s'occupe également du suivi des jeunes en rupture, et cherche à savoir où ils se trouvent une année après la fin du cycle. Il s'agit alors de tenter de les remobiliser et de les réorienter vers l'Office pour l'orientation, la formation professionnelle et continue (OFPC/DIP) ou vers des associations ou des relais locaux (Tremplin-Jeunes, ABC et divers ateliers). Les enseignants et les travailleurs sociaux du cycle et du post-obligatoire se consultent pour évoquer certaines situations problématiques et orienter les jeunes concernés auprès de référents dans les écoles où ils vont aller. Les conseillers sociaux du CO jouent donc un rôle important en termes de suivi et de relais. Il a aussi été relevé que l'OMP offre un enseignement spécialisé et des consultations sectorisées psycho-sociales pour enfants et adolescents et constitue donc également un « pôle utile aux familles ».

2.6. Les appuis aux jeunes en rupture de formation

Avec la **Croix-Rouge genevoise**, qui organise des semestres de motivation pour les jeunes en rupture, les **travailleurs sociaux hors murs (TSHM)** constituent un lien particulier avec cette population fragilisée. Rattachés à la Fondation pour l'animation socioculturelle (FASe) - sauf en Ville de Genève où ils dépendent de la Délégation de la jeunesse - ils ont pour mandat d'aller à la rencontre des jeunes, de passer dans les quartiers, les préaux d'écoles et les endroits où les enfants et les jeunes se rassemblent, afin de discuter avec eux et de pouvoir les orienter. Les TSHM mettent en place un accompagnement éducatif et un suivi de la situation des jeunes qui « zonent » ; ils jouent aussi un rôle d'identification des conduites à risque. L'analyse des discours fait ressortir le peu de moyens dont disposent les TSHM en regard de l'importance de leur mission. Les postes étant souvent financés par les communes, l'ampleur de la présence des TSHM va donc dépendre des besoins perçus et des ressources mises à disposition sur le plan communal. L'offre de service va ainsi varier en fonction des priorités définies à ce niveau et de la diversité des politiques locales.

L'un des problèmes soulevés dans les entretiens est aussi celui du placement de ces jeunes pendant les vacances. Les **camps de vacances et les activités ponctuelles de loisir** deviennent ainsi des solutions de secours lorsque certains services et institutions qui en sont en charge doivent fermer pour une durée déterminée. Les acteurs interrogés ont souligné les problèmes d'intégration que posaient les jeunes aux situations problématiques dans un cadre non prévu pour cela. Ils n'avaient souvent pas été identifiés comme tels et les animateurs n'ont ni les moyens ni la compétence d'y faire face. Il importerait donc de mettre

en place un système d'information, et même de partenariat, entre les institutions concernées.

2.7. L'accompagnement des ruptures et recompositions familiales

Avec l'augmentation importante du nombre de séparations, la situation des familles monoparentales et recomposées est devenue un enjeu essentiel, ayant des répercussions majeures en termes de logement, de places en crèche ou encore de places en foyer. Cette nouvelle réalité affecte les diverses institutions qui connaissent toutes ou presque une augmentation significative des cas à traiter.

a) Difficultés relationnelles

Les entretiens ont largement évoqués les problèmes relationnels générés par les recompositions familiales, telles la difficulté de faire cohabiter des enfants issus d'unions différentes, l'arrivée d'un nouvel enfant dans ce contexte et la déstabilisation du système familial que cela peut engendrer. Les institutions et associations de référence sont alors celles proposant des thérapies et de la médiation familiales, comme **la Consultation pour familles et couples** des HUG, l'association **Couple et Famille** et **l'Office protestant de consultation conjugale et familiale**. Là encore, les entretiens ont soulevé la difficulté d'identifier les problèmes en amont, plutôt que de réagir au signalement d'épisodes de crise.

b) Pensions alimentaires impayées

La question de la séparation et du divorce a été également discutée sous son angle économique, en particulier celui des pensions alimentaires. Le **Service cantonal d'avance et de recouvrement des pensions alimentaires** (SCARPA) a ainsi en charge les questions de pensions non payées. Les entretiens ont souligné la longue durée de vie de certains dossiers en ce qui concerne le recouvrement, qui peut parfois atteindre 15 ou 20 ans. Les discours ont largement évoqué les problèmes que génère la limitation à trois ans des avances de pensions impayées traitées par le SCARPA. Une fois ce temps écoulé, c'est l'aide sociale qui doit prendre le relais. Le risque de paupérisation des familles, surtout celles monoparentales, est alors élevé.

2.8. Rôles des aînés et appuis aux phases tardives de la vie de famille

Dans les groupes d'entretien, le rôle des grands-parents et des aînés a souvent été évoqué, notamment sous l'angle de leur contribution à la garde d'enfants et aux soins aux proches. Plusieurs associations et organismes leur sont destinés, comme **Cité Seniors**, **l'AVIVO** (Association de défense et de détente des retraité-e-s) ou **Pro Senectute**. Il est toutefois apparu que pour la génération pivot - se trouvant entre les problèmes de leurs enfants et ceux de leurs propres parents - l'offre associative est déficiente. Ces personnes, généralement dans la cinquantaine, se considèrent trop jeunes pour s'adresser à l'AVIVO (ouverte pourtant dès 50 ans) ou à Pro Senectute (à partir de 60 ans). Les acteurs ont cependant mentionné que, pour cette génération, une consultation pour leurs parents

pouvait constituer une porte d'entrée pour analyser leur propre situation à ce moment-là.

Un manque a été mentionné en termes de structure d'accueil pour les personnes âgées relativement autonomes qui ne peuvent plus rester à domicile, même avec l'appui des services de la Fondation des services d'aide et de soins à domicile (**FSASD**), et ne sont pas assez dépendantes pour aller en EMS. Pour les acteurs interrogés, il serait nécessaire de développer une offre intermédiaire, c'est-à-dire une sorte de D2⁸ amélioré, davantage médicalisé, sans être pour autant l'EMS.

2.9. Les appuis économiques aux familles

Les acteurs interrogés ont désigné **l'Hospice général** comme l'institution qui a le mandat d'aide cantonale et d'accompagnement de type individuel. L'Hospice travaille selon une approche décentralisée, avec une vingtaine de Centres d'action sociale bien identifiés et connus du réseau des acteurs, présents dans toutes les grandes communes. Des coordinations ont lieu entre institutions, pour travailler davantage au niveau de la prévention. Ainsi, il a été relevé que l'Hospice général fait partie d'un projet de détection de l'endettement, à partir d'une alerte donnée par les Services industriels de Genève ou l'Administration fiscale cantonale, lorsque ne sont plus payés respectivement les factures ou les bordereaux d'impôt. Le problème de l'endettement est aussi devenu une priorité de **Caritas** et du **Centre social protestant**.

Les discours font ressortir que l'Hospice Général manque des ressources pour assumer sa mission dans de bonnes conditions. Par conséquent, la dotation en personnel est insuffisante pour assurer l'accueil optimal des bénéficiaires et les assistants sociaux, surchargés, ne peuvent plus faire de l'accompagnement concret. Ainsi l'Hospice Général en serait venu à se concentrer sur la distribution d'aides financières au détriment d'un rôle plus large de service social de proximité. Priorité est donnée aux dossiers d'assistance, c'est-à-dire aux personnes qui entrent dans les limites des barèmes de l'aide sociale, et aux situations d'urgence de celles qui n'ont plus de filet social. Selon eux, les situations considérées comme non prioritaires ne seraient ainsi plus prises en charge par l'Hospice, mais renvoyées vers d'autres services ou associations, reportant sur elles des tâches qui devraient pourtant relever de la mission de l'Hospice. Or, a-t-il été indiqué, les diverses associations n'ont pas forcément les moyens ni les compétences pour pouvoir les traiter. Pour certaines aides spécifiques, comme le financement des activités sportives et de loisir des enfants, des soins, une garde lorsque les enfants sont malades ou encore un accompagnement à domicile de personnes âgées, les associations - comme d'ailleurs aussi les services de l'Etat ou des communes - auraient recours à des **fonds privés**. Les discours soulignent que l'accès à ces fonds se fait parfois plus facilement et plus directement qu'en passant par les services sociaux des Communes ou l'Hospice. Les acteurs ont toutefois mis en avant la question politique que cela posait, puisqu'il s'agit de remplacer l'aide de l'Etat ou des assurances sociales par des fonds privés.

Les discours ont mentionné d'autre part des trous dans le filet social qui peuvent aussi affecter les familles. Par exemple, les personnes atteignant l'âge de la retraite ne touchent

⁸ Le D2 étant une habitation avec un encadrement social.

plus d'aide de la part de l'**Hospice Général** et peuvent rester sans appui financier durant plusieurs mois en attente d'une décision du **Service des prestations complémentaires**. Les entretiens ont indiqué que les associations assuraient pour l'instant le relais financier, mais que la limite de leurs ressources ne leur permettait pas de se substituer longtemps à l'Etat. Un autre trou concerne l'**Assurance invalidité** pour les Suisses de l'étranger, qui d'après les entretiens, ont été simplement oubliés dans la loi. Cette situation fait que des jeunes en difficulté se retrouvent dans des situations très précaires, privés de prestations auxquelles ils avaient droit auparavant.

Les discours désignent l'**Office cantonal de l'emploi (OCE)**, et à travers lui les services du chômage, comme l'un des premiers services étatiques à pouvoir être informés d'une situation problématique, en particulier lorsque le fait d'être au chômage risque de mettre des familles en situation de précarité. L'OCE, et les Offices régionaux de placement qui lui sont rattachés, constituent donc des lieux de détection précoce possibles. Cette « institution clé » pourrait jouer un rôle névralgique par faire passer l'information à destination des bénéficiaires, par exemple lors d'une journée d'information pour les personnes arrivant au chômage ou lors du premier entretien avec le conseiller en orientation. L'utilité d'une analyse d'impact du chômage sur le budget familial des personnes en recherche d'emploi par les services de l'OCE a également été relevée. Cependant, les discours soulignent aussi que ces services n'ont pas une image de lieux d'écoute auprès du public et des bénéficiaires de l'aide, qui les considèrent plutôt comme un lieu de contrôle et d'astreintes, où le rapport de confiance avec les bénéficiaires est faible, voire inexistant.

2.10. La santé des familles

Les **Hôpitaux universitaires genevois (HUG)** ont été identifiés comme une institution clé, où l'information sanitaire à destination des familles devait se faire. Les entretiens ont aussi noté la nécessité de renforcer l'offre en matière d'accompagnement des proches de personnes atteintes de maladies graves⁹ et de la rendre plus visible, notamment aux HUG.

Le rôle des **médecins**, surtout des généralistes, pédiatres, gynécologues et psychiatres, en tant que relais et pourvoyeurs d'informations a été souligné à maintes reprises. En contact avec des populations fragilisées qui ne vont peut-être pas dans les associations et services sociaux, les médecins peuvent jouer un rôle important de détection précoce et orienter les patients, ou du moins les informer sur l'offre existante.

Les interlocuteurs ont soulevé un important problème lié au fonctionnement des **caisses maladie**, à savoir l'arrêt du remboursement des soins lorsque les primes ne sont pas payées. Des personnes malades, voire des familles entières, sont ainsi laissées sans couverture maladie.

⁹ Sont citées des maladies comme le cancer, dont la leucémie, mais, étonnamment aucune mention n'est faite des troubles mentaux et autres maladies psychiques.

2.11. Les familles migrantes

Les besoins des personnes et familles migrantes, en raison de leur vécu et de leurs caractéristiques culturelles, demandent souvent une prise en compte spécifique et constituent, en particulier à Genève, un très gros enjeu pour les institutions. Durant les entretiens, la qualité du travail et les efforts importants fournis par le **Bureau de l'intégration des étrangers** (BIE) dans la conduite de sa mission ont été mis en avant. Cet organisme a été considéré comme « la meilleure porte d'entrée » pour les étrangers arrivant à Genève. Les discours ont cependant noté que le BIE devrait élargir sa capacité d'informer et que sa brochure « Bienvenue à Genève » devrait être plus largement distribuée.

Pour la migration, l'institution clé est l'**Office cantonal de la population** (OCP). Considéré dans les discours comme un organisme de contrôle, délivrant ou non des permis, l'OCP constitue toutefois un guichet incontournable, comme lieu de passage de tous les étrangers arrivant à Genève. Les acteurs interrogés ont ainsi insisté sur le fait que les coordonnées du BIE et la brochure qu'il édite devaient être fournies par l'OCP à tout nouvel arrivant, si ce n'était pas déjà le cas.

Organisées par langue, culture, ethnie, religion, pays ou continent, les **associations communautaires** sont très nombreuses à Genève. L'analyse des discours a mis en évidence que ces associations constituent le lien le plus efficace pour transmettre des informations à des populations parfois difficiles à atteindre et fragilisées. Il a été relevé que le message y passait plus facilement qu'ailleurs. Les entretiens se sont toutefois faits l'écho de la difficulté de travailler avec ces associations aux dynamiques très diverses, certaines fonctionnant très bien et d'autres pas du tout.

Souvent séparé de la population genevoise, le **milieu international** constitue une particularité et doit être distingué du reste de la population migrante. Il s'agit en effet de travailleurs internationaux, qualifiés voire hautement qualifiés, ayant de hauts revenus et bénéficiant souvent d'avantages de fonction. Selon les entretiens réalisés, ce milieu, considéré comme aidant, dispose lui aussi d'associations qui lui sont propres et qui constituent souvent de très bons relais.

Troisième partie

ANALYSE DES DISCOURS SUR LES BESOINS DES FAMILLES

3.1. LES NOUVELLES FRONTIÈRES DE LA FAMILLE (Voir Tableau 2)

a) La famille : un problème de définition

Par l'examen des situations de vie familiale évoquées dans les discours, il s'agit en premier lieu de s'interroger sur la notion même de famille. En se fondant sur l'expérience du Groupe Noyau, la première étape du présent travail a été de circonscrire les situations les plus caractéristiques des familles genevoises ayant des difficultés au quotidien. Ces histoires types illustrent cinq situations - familles monoparentale, recomposée, père au chômage, mère de la génération pivot, et couple de retour en Suisse après un séjour à l'étranger – et les différentes difficultés qu'elles peuvent engendrer sur le plan économique, de logement, de transport, de garde des enfants, de comportements de ceux-ci, de santé / santé mentale et de soutien aux parents âgés (voir Annexe 1. Guide de discussions). Jugées par les participants aux discussions comme bien représentatives des réalités qu'ils/elles côtoient, ces vignettes ont été des points de départ pour mieux cerner la diversité des situations familiales.

Le constat de la complexification des trajectoires, en particulier résultant de la montée impressionnante des divorces, a amené à relever un besoin - à tous niveaux des prestataires et des bénéficiaires - d'une meilleure information sur la transformation des modes de vie familiaux et leurs implications. L'écart persistant entre une vision figée d'une famille de type nucléaire et la réalité des dé- et re-compositions est perçu comme une des causes des décalages entre les besoins des familles et les réponses qui y sont apportées. Mais au-delà de la croissance de ces nouvelles situations, c'est finalement les limites d'une définition de la famille fondée sur la composition du ménage qui ressort bien de l'analyse des discours, ceci pour deux raisons. D'une part, la famille ne partage pas forcément le même logement, ou ne le partage qu'une partie du temps, en particulier dans les cas souvent évoqués de garde partagée des enfants, mais aussi d'activités entraînant l'absence régulière ou ponctuelle de l'un ou l'autre des conjoint, aspect non évoqué dans les discours. D'autre part, la complexification des trajectoires nécessite d'adopter une approche de parcours familial plutôt que de situation familiale à un moment précis.

C'est ainsi que la synthèse des diverses situations évoquées au long des discours ne peut se faire qu'en termes d'étapes du parcours familial (Voir Tableau 2.). Nous suggérons donc de circonscrire la famille non pas par une définition structurelle, mais dans l'acception **dynamique du vécu de mère/père et de vécu d'enfant**. Ainsi tout le monde a une famille, mais c'est le vécu familial particulier qui définira les besoins spécifiques. Cette définition permet aussi de distinguer la famille d'appartenance du réseau familial qui joue un rôle concret au quotidien. Comme le soulignent les commentaires sur les ruptures de liens avec certains membres de la famille et la place centrale du soutien d'un réseau relationnel, dans

une grande mesure, on choisit la famille du quotidien et celle-ci peut fort bien inclure des non-apparentés. Cette définition centrée sur l'individu et son réseau familial effectif devrait aussi entraîner une meilleure adéquation de l'offre aux besoins individuels.

b) Accompagner les moments-clé du parcours familial : transitions, accidents, souffrances.

Le parcours familial est jalonné d'événements qui marquent profondément l'existence. Ce sont des moments de fragilité qui même s'ils se passent dans les meilleures conditions possibles peuvent avoir des conséquences problématiques. La mise en couple, la transition à la parentalité, la venue d'un enfant supplémentaire, la fin de l'union par séparation ou veuvage, sont des événements normaux qui demandent une certaine vigilance. C'est particulièrement le cas lorsque le réseau relationnel est réduit et dans des situations non visibles, car vécues dans le huis clos familial, telles les violences conjugales ou les souffrances des bébés qui n'attirent pas l'attention comme les frasques de l'adolescent casseur. La solitude de la nouvelle accouchée commence à être reconnue et la dépression post-partum mieux identifiée et soignée grâce à l'introduction de visites systématiques aux accouchées.

Les difficultés du quotidien concernent toutes les familles à un moment ou à un autre, et à des degrés divers. Toutes sont affectées par les problèmes structurels de manque de places de crèches ou de pénurie de logement, mais elles n'ont pas les mêmes ressources personnelles pour y faire face. Les discussions ont souligné que les familles plus aisées ont aussi leurs problèmes, mais qu'elles ont le plus souvent les moyens pour y faire face, notamment en termes de réseaux. Il importe donc de distinguer les actions politiques pour résoudre les problèmes structurels, des programmes à large échelle qui ont avant tout une fonction d'accompagnement, de prévention et de détection précoce de problèmes, des actions pour traiter les accidents et souffrances spécifiques et/ou soutenir ceux et celles qui n'ont pas les ressources (tant humaines que matérielles) pour empêcher la dégradation des situations.

Les effets des accidents de la vie sont multiples et peuvent être dévastateurs sur l'ensemble de la famille s'ils sont mal gérés et que la famille est dans une situation déjà précaire. Les séparations/divorces, bien que de plus en plus fréquents, restent un accident majeur de la vie. L'adaptation des législations a joué un rôle central pour le rendre moins traumatisant, mais leur application demande encore à être ajustée. Les discussions ont en particulier largement évoqué la question du non-paiement des pensions. Les effets de la nouvelle législation qui limite les avances à 3 ans ont été mentionnés de façon récurrente, mais aussi le déficit d'anticipation au moment du jugement.

Plus globalement, les discours soulignent bien que les (nouveaux) besoins des (nouvelles) familles sont aussi l'expression de transformations des modes de vie et des rôles de chacun dans la société. C'est, par exemple, la diminution du rôle que jouait le maître d'apprentissage qui s'efface devant les écoles professionnelles, ou la moindre disponibilité des grands parents qui reflète les modes de vie plus autonomes et individualistes des aînés. L'immigration constitue un aspect central des changements de société.

c) Les familles dans une société multiculturelle

Les discours soulignent la spécificité de Genève en termes de coexistence de cultures. Néanmoins, on a l'impression que l'on est passé à une société de plus en plus mobile et multiculturelle sans en avoir vraiment pris conscience et sans anticiper les difficultés que cela peut engendrer. Ce multiculturalisme s'exprime à travers une large palette de situations. Les entretiens réalisés évoquent les immigrants aux statuts divers, légaux ou non, les épouses et enfants qui viennent les rejoindre, les couples binationaux, les Suisses et descendants de Suisses qui reviennent de l'étranger, sans compter le cas particulier des Rom. Au-delà de la spécificité de chaque histoire et des inégalités énormes en termes de statut et de ressources, ils doivent tous faire face à l'apprentissage de l'altérité, surmonter les difficultés administratives et subir des clichés plus ou moins fortement xénophobes, tels ceux sur les problèmes que les étrangers auraient avec leurs enfants. Il est évident que des situations de grande précarité, l'analphabétisme, la non compréhension du français enveniment tous les problèmes. Par rapport à la thématique de la famille, ce sont les difficultés des femmes et des jeunes qui ont été le plus mentionnés.

La femme étrangère est particulièrement démunie si elle n'exerce pas d'activité. Elle risque de ne pas avoir de porte d'entrée pour créer des liens hors du mari et donc souffrir d'une très grande solitude et même subir des violences sans recours possible (ne pouvant demander une séparation d'un mari violent qu'après trois ans de résidence en Suisse). Les jeunes développent souvent des liens complexes avec la Suisse. C'est le cas de ceux qui ont vécu ici mais, par leurs comportements, seront expulsés à 18 ans, ou de ceux qui viennent rejoindre les parents contre leur gré, de ceux qui ne peuvent pas s'inscrire en apprentissage, sans compter les enfants de Rom qui ont disparu quand les classes spéciales ont été ouvertes à leur intention.

Une série d'institutions et d'associations sont spécialement destinées aux migrants et étrangers, des ressources existent aussi dans les instances diverses de leur communauté d'origine. Par leurs spécificités, ils/elles deviennent le public principal de certaines structures, notamment d'accueil parents-enfants comme celui de l'Ecole des parents.

3.2. LES FACTEURS DE VULNERABILITE DES FAMILLES (Voir Tableau 3)

a) Le revenu et la rigidité des mécanismes d'aide au centre du discours sur les besoins des familles

Le discours relatif aux problèmes rencontrés par les familles met bien en évidence les dimensions multiples de la qualité de vie et de leurs imbrications complexes. Néanmoins, le manque de revenu domine largement dans les commentaires sur la pauvreté et la précarité. Le revenu est au centre du discours, comme point central du système d'aide et comme « nœud » aux conséquences multiples. L'activité professionnelle constitue le second point fort des besoins des familles, avant tout dans sa dimension de source de revenu, alors que les autres composantes de la qualité de vie, bien qu'également présentes dans les vignettes sont nettement moins développées.

La lutte contre la pauvreté est vue en premier lieu eu égard aux difficultés liées à l'offre, à savoir la complexité et la rigidité de l'accès à l'aide sociale. Le filet social existe bien, mais le chemin pour y accéder peut être long et certaines personnes et situations y échappent. Outre certains « trous » du filet, on évoque largement le problème de l'effet de seuil et ses conséquences perverses de perte d'aide ou de stratégies d'évitement. Dans le domaine familial de telles stratégies d'évitement - pour ne pas perdre des droits ou plus largement ne pas avoir de nouveaux devoirs difficiles à assumer vis-à-vis de la société - s'exprime par des refus d'héritage ou le maintien volontaire dans une situation précaire pour ne pas devoir payer une pension alimentaire. Ces effets de seuil se retrouvent à de multiples niveaux, comme celui des établissements scolaires qui ne répondent juste pas ou plus aux critères pour bénéficier des appuis donnés aux REP.

Si ce problème de seuil commence à être reconnu et devient aussi une préoccupation visible au niveau fédéral, les acteurs interrogés n'évoquent cependant pas directement des pistes pour y remédier. Les solutions proposées sont à trouver dans les commentaires sur le fonctionnement de l'offre (évoqués ci-dessus dans la partie deux) et sur la coordination entre l'aide sociale et d'autres prestations : prestations complémentaires / prestations complémentaires pour les familles, indemnités de chômage, aides privées. C'est aussi la rigidité du système qui est en question en évoquant la marge de négociation variable selon les domaines (le paiement des impôts, du loyer, de l'assurance maladie).

b) Au cœur de la vulnérabilité : la capacité de gérer les problèmes à temps

L'accès aux services et, encore plus la capacité de négocier (par exemple des délais de paiement), apparaît comme un point central permettant d'éviter que les situations ne deviennent inextricables. Ce sont donc les ressources humaines et sociales qui apparaissent comme la première source d'inégalité : avoir les ressources et compétences personnelles pour trouver l'information, la comprendre, faire les démarches, oser négocier, avoir le soutien d'un réseau social. Comme cela a été évoqué de diverses façons la question est plus largement celle des solidarités au sein du réseau familial et de la société. Une source majeure de précarité est l'isolement.

Contribuer à éviter que les situations ne dégénèrent apparaît aussi comme une préoccupation de nombreux acteurs. C'est particulièrement le cas dans la prise de conscience actuelle de la spirale à laquelle conduit le non-paiement des factures et l'endettement, en particulier celui des jeunes, qui a conduit à la mise en place du système d'alerte à partir du non paiement des impôts et des factures des SIG. Des actions de prévention se centrent sur l'aide à la gestion du budget, particulièrement pour anticiper une baisse de revenu. Il s'agit donc pour les institutions de mettre en place des clignotants, mais aussi d'aider à gérer aux mieux les accidents de la vie (chômage, divorce, maladie).

c) Travail et famille : des points de vue fort divers

L'impact de l'activité professionnelle sur la famille est abordé sous deux angles : celui du revenu et celui de la conciliation des rôles professionnels et familiaux. La nécessité d'instaurer un revenu familial minimum est mentionnée pour pallier aux conséquences du chômage ou de salaires insuffisants (« working poor ») sur la vie familiale. Bien que le chômage soit considéré comme un clignotant vers d'autres problèmes, ses répercussions sur le quotidien des familles, ou celles d'un salaire trop bas, ne semblent guère prises en considération par les services concernés (OCE, mais aussi Hospice Général) qui, débordés, se limitent apparemment à la question du droit aux prestations financières.

Les discours sur la conciliation entre l'activité professionnelle et la vie de famille reflètent bien les tensions qui existent entre le point de vue du monde du travail et de celui de l'action sociale, entre ceux qui considèrent que des solutions spécifiques peuvent être trouvées et ceux qui défendent une réflexion globale sur la place du travail dans la société, ou encore entre le droit de pouvoir rester à la maison et les conditions pour se consacrer pleinement à son travail. On critique un monde dans lequel l'individu doit s'adapter au monde du travail, on dénonce la persistance de la crainte des employeurs face aux charges familiales potentielles des employées féminines. Le poids de l'économie sur la vie familiale est évoqué particulièrement en référence à la nécessité de doubles salaires pour faire face à l'accroissement du coût de la vie, en particulier le montant des loyers et des primes d'assurance maladie. Des salaires décents sont vus comme la condition pour assurer le libre choix de rester avec les enfants à la maison. On souligne aussi l'impact financier, pour la collectivité, de l'activité professionnelle des mères et des grands-mères. Bien que mentionné à propos du chômage, le rôle statutaire et d'intégration sociale de l'emploi, n'est pas évoqué ici.

La préoccupation relative au manque de places de garde de la petite enfance est partagée par tous. Un large consensus s'accorde aussi sur la nécessité de développer des partenariats avec les entreprises. Des voix s'élèvent cependant pour réclamer une vision plus étendue qui considère l'aménagement de l'organisation du travail (horaires, congés pour enfants malades), et/ou la reconnaissance et la rémunération du travail domestique et de soin.

L'optique défendue par la plateforme SECO-OFAS conciliation travail-famille¹⁰ est centrée sur la contribution économique du travail des femmes. C'est celle-ci, et pas vraiment un principe de libre choix, qui semble justifier la nécessité de permettre d'assumer parallèlement les tâches de garde d'enfants et de soins aux proches, notamment en ayant la possibilité d'externaliser les tâches domestiques et familiales. Dans cette même vision économique, le point de vue patronal, tel qu'exprimé dans nos discussions, considère les besoins de garde comme une spécificité des parents qui travaillent. Les solutions pour concilier travail et famille seraient alors à trouver dans des Conventions Collectives de Travail (CCT), plutôt que dans des réglementations sur les congés parentaux et autre aménagement des conditions de travail, ou sur la majoration des allocations familiales.

d) La qualité du contexte : logement et réseau de proches

La question du logement, comme celle des places de crèches, apparaît insoluble aux acteurs interrogés. Les solutions se situent au niveau politique ou de la débrouille et des réseaux personnels. Les nombreux commentaires vont tous dans le même sens. Ce genre de problèmes concrets peut déstabiliser la famille et, réciproquement, ce sont les familles précarisées qui ont encore moins la possibilité de les résoudre. C'est le cas des immigrants et étrangers ou des familles sans revenu stable, encore plus si elles sont endettées. Il conviendrait d'accompagner chaque cas en explorant diverses pistes y compris auprès de l'Office du logement et des Caisses de pension, mais aussi la possibilité d'avoir accès à un logement de fonction, et en vérifiant les droits aux allocations et/ou logements subventionnés.

L'isolement, le manque de réseau, apparaît en filigrane de situations problématiques dans des contextes fort divers : isolement de la précarité, mais aussi de la honte des plus aisés, la solitude des jeunes mères, des femmes étrangères, des cheffes de famille monoparentales. Il y a la solitude, mais aussi un isolement social, le manque du soutien de proches solidaires. Cette atomisation est souvent la conséquence de la mobilité, mais aussi le résultat de conflits familiaux et plus largement d'un manque de solidarités de voisinage.

e) Les troubles relationnels ou de comportement : causes ou conséquences ?

Les accidents de la vie, les situations d'isolement, les dysfonctionnements familiaux entretiennent des liens complexes avec le mal-être et ses expressions dépressives : de conséquences, ils deviennent causes qui amplifient le problème initial et créent de nouvelles difficultés. Les comportements déviants des enfants, souvent dus à des dysfonctionnements parentaux, engendrent des problèmes scolaires et sociaux. Les discussions évoquent très fréquemment le rôle du comportement des enfants comme indicateur de problèmes familiaux. L'école devient donc le lieu d'alerte qui doit détecter les notes qui baissent, les changements de comportement, la prise de poids ou l'absentéisme comme autant de clignotants à prendre au sérieux. Il importe d'identifier le cas échéant d'éventuels signes de maltraitance, tout en évitant le piège de la surinterprétation, les orienter vers les structures adéquates sans amplifier les problèmes au sein de la famille.

¹⁰ Plateforme d'information « Conciliation travail-famille » SECO/OFAS
www.berufundfamilie.admin.ch/informationsplattform/index.html

3.3. LES PISTES PROPOSEES POUR MIEUX REpondre AUX BESOINS

(Tableau 4)

Les discours des personnes interrogées foisonnent de remarques et suggestions sur les actions entreprises et à entreprendre pour mieux répondre aux besoins des familles. C'est près de 500 citations, synthétisées dans le tableau 4, qui permettent de cerner cette vision des acteurs à travers leurs remarques sur les principes et le contenu d'une politique de la famille, mais surtout une multitude de pistes d'action très concrètes partant des réalités de leurs expériences de terrain.

a) Politique familiale : un cadre global, une vision cohérente ancrée dans les réalités familiales et institutionnelles

En filigrane du discours, apparaît le fil rouge du principe du penser global et agir local. « Il faut une politique qui laisse la place à la créativité périphérique », mais les acteurs s'accordent aussi pour souligner l'importance d'un cadre global soutenu par une volonté politique cantonale. Celui-ci devrait répondre à au moins trois principes :

1. La politique cantonale doit s'articuler avec les politiques tant du niveau communal, que fédéral (aspects sur lesquels nous revenons dans le chapitre 4.1.).
2. Les actions doivent s'inscrire dans une vision : « Un ensemble de mesures en faveur de la famille ne constitue pas une politique familiale ». Cette vision doit s'attaquer aux causes. En d'autres termes, il importe de passer d'une approche de type curatif, centrée sur les solutions à apporter aux dysfonctionnements spécifiques, à la définition d'une politique publique cohérente, et à une vision de promotion de la qualité de la vie familiale. Par conséquent, la politique familiale est vue comme un cadre qui concerne toutes les familles et non pas juste les familles en difficulté. Il s'agit par exemple de donner un statut à la petite enfance ou de proposer une réflexion plus large au problème de la garde des enfants. Comme le souligne un acteur du monde de l'enseignement, ce n'est pas l'allongement des horaires scolaires qui peut résoudre la question de la conciliation entre travail et famille.
3. Une politique cantonale implique une volonté de dépasser la sectorialisation, en mettant en place des mécanismes de coordination entre les départements et plus largement de promouvoir un véritable travail en réseau qui inclut tous les acteurs concernés : administrations publiques, monde associatif et secteur privé.

Mais une politique familiale ne peut avoir une vraie légitimité et un vrai pouvoir que si elle est portée et défendue par les bénéficiaires eux-mêmes, à savoir par un « lobby des parents ». Les discours soulignent cependant à maintes reprises que cela est irréaliste, car la majeure partie du temps et de l'énergie des mères/pères de jeunes enfants est consacrée à la gestion du quotidien. S'il est de plus en plus difficile de mobiliser les parents pour les séances à l'école, ce n'est le plus souvent pas un signe de démission, mais de priorité. « Il faut donc qu'il y ait quelqu'un d'autres pour les défendre ». Les associations, syndicats, organisations politiques ont par conséquent alors un rôle central à jouer.

Finalement, il est évident que, bien que l'on s'accorde à souligner qu'il n'existe pas de politique familiale à Genève et en Suisse, cela n'empêche pas que les familles sont très présentes dans de multiples champs et deviennent de plus en plus l'objet d'attention spécifique. Les nombreuses votations récentes qui touchent de près ou de plus loin les questions familiales témoignent bien d'un changement profond qui les fait sortir du domaine « tabou » de la sphère privée pour être de plus en plus présentes dans le débat public. La plupart des sujets qui ont été soumis au vote ou sont l'objet de législations ou de projets ont été mentionnés par nos interlocuteurs, mais ils ne font pas ici l'objet de développements qui dépasseraient les objectifs du présent travail. Les discours soulignent surtout qu'une des missions de la politique familiale est de dépasser ce « saupoudrage ». L'exemple de la « politique de cohésion sociale en milieu urbain » de la Ville est donné comme illustration d'un effort de vision intégrée.

b) Nécessité d'une porte d'entrée

Les discours soulignent que, dans ce contexte très fragmenté, la mise en œuvre de la politique familiale nécessite la présence d'une porte d'entrée. Toutefois quelques voix s'élèvent pour évoquer le risque d'espaces qui « créent le besoin » ou de guichets qui constituent une barrière de plus, mais aussi de la nécessité d'aller vers les gens et non pas attendre qu'ils viennent (question sur laquelle nous revenons plus bas).

Référence est faite à un Bureau de la famille dans la ligne du BIE, une Maison de la famille comme la Maison des associations, un bus « soutien à la parentalité », mais c'est surtout la notion de Guichet de la famille qui retient le plus l'attention. Le guichet est vu comme nécessaire dans le contexte actuel fragmenté, une « plaque tournante » pour orienter tout le monde sur ce qui existe. Mais les avis sont partagés sur une série de questions :

- Doit-il être géré par une instance publique (mais alors comment dépasser la sectorialisation ?) ou associative (comment résoudre le risque de non exhaustivité et le problème de légitimité) ?
- Doit-ils se situer au niveau cantonal (ce qui peut poser des problèmes de difficulté d'accès à cause de la distance), ou d'une instance de proximité (problème de trop grande spécificité) ?
- Doit-il assumer une mission d'accueil et d'information, ou aussi d'orientation ?

c) Points existants : repérage et relais

Il est aussi largement fait référence aux divers points d'entrée et interfaces existant déjà. La Maison de la famille mise en place à l'initiative de la Commission cantonale de la famille est apparemment trop récente pour être connue et n'a été mentionnée qu'une seule fois.

Les différents lieux et structures mentionnés remplissent le plus souvent des fonctions multiples qui montrent bien l'imbrication entre les fonctions de repérage, d'information et de relais.

L'école, comme passage obligé pour la quasi-totalité des enfants, apparaît comme un point carrefour essentiel. C'est aussi un lieu privilégié pour transmettre les informations, soit directement aux parents, soit à travers les enfants. Toutefois, les avis, même parmi les représentants du système éducatif, sont partagés sur la question de savoir dans quelle mesure la mission de l'école va au-delà de l'instruction. Tous s'accordent pour reconnaître que les enseignant-e-s doivent remplir une fonction de repérage, d'écoute et de lien avec la famille. Mais l'école ne peut et ne doit pas se substituer à la famille.

Les enseignants doivent donc être sensibilisés, rester vigilants : « les clignotants restent allumés dans l'établissement ». Ils doivent passer le relais et donc être entourés par les services adéquats. Les structures mises en place (infirmier/ère-s scolaires, conseiller/ère-s sociaux du CO) ne suffisent pas toujours. En particulier, les éducateurs ne devraient pas être limités aux REP : il conviendrait de généraliser leur mise à disposition, et les appuis scolaires, à tous les établissements. Les éducateurs et éducatrices de la petite enfance vont, dans les crèches, jouer le même rôle de détection - prévention et pourront si cela s'avère nécessaire, faire appel à un tiers expert. Pour les enfants qui ne fréquentent pas les structures de garde, d'autres canaux doivent remplir ces fonctions de relais, tels les sages-femmes et les pédiatres.

Le milieu médical, l'Office cantonal de l'emploi, en particulier son Centre d'accueil et d'inscription, le monde du travail sont aussi cités comme lieux de « clignotants ». La plupart des services devraient jouer un rôle d'orientation. L'OFPC est cité comme un très bon exemple de qualité de l'accueil et d'efficacité du travail d'information et d'orientation. L'Office cantonal de la population, comme passage obligé de tous les étrangers, constitue un guichet naturel. Il existe aussi des points d'information pour des populations spécifiques, comme le BIE pour les étrangers ou le BIPE pour la petite enfance. Au niveau délocalisé, les Communes remplissent généralement cette fonction de guichet unique et de lien avec les structures cantonales. Les maisons de quartiers, les associations de parents et de femmes sont autant d'espaces d'écoute et de relais. C'est aussi une fonction de l'entreprise, certaines ayant des structures ad hoc tel que médecin de l'entreprise ou coach. Le point de vue patronal exprimé met aussi l'accent sur les limites eu égard au respect de la vie privée des employés, mais aussi aux intérêts économiques de l'entreprise. Finalement, les proches ont certes une place essentielle, mais ils sont plutôt cités dans leur fonction d'accompagnement que de repérage.

d) Aller vers les gens : prévention primaire

Les changements de situation sont autant de moments de fragilité qu'il convient d'accompagner - baisse de revenu, chômage, dépendance de l'aide sociale, maternité, divorce. Une question récurrente est celle de savoir comment atteindre ceux et celles qui ne vont pas spontanément vers les services, par manque d'information, par découragement, par honte, ou parce que, pour des raisons diverses, on ne leur « donne pas la parole » et leurs souffrances ne sont pas visibles. A part quelques exceptions – visites à domicile après l'accouchement, éducateurs hors murs – la question de savoir comment aller vers les gens qui en ont besoin n'est pas résolue. Il s'agit d'identifier les personnes à risques. C'est

notamment les cas de risque de solitude mais aussi de l'isolement créé par le retrait social de familles qui ont honte de dévoiler leurs difficultés.

Mais la mission est aussi de mettre en place des interventions légères pour aller vers les familles « sans histoires ». Non seulement, il s'agit de sortir des bureaux pour aller vers les gens, mais ne pas attendre que les situations se détériorent, ne pas partir des problèmes, mais de l'observation des réalités locales. On suggère dans cette optique de développer plus largement les interventions éducatives à domicile, créer des groupes d'échanges de compétences, jouer un rôle dans la dynamique de la communauté, et mettre en place les bons clignotants. Il existe certes divers types d'observatoires, d'espaces, d'associations qui jouent ce rôle dans des situations spécifiques, par exemple l'Arcade Sages-Femmes pour le suivi des jeunes mamans. Les actions devraient se situer dans la durée, avec des ponts entre les structures concernées par différentes étapes de l'existence, comme par exemple les liens instaurés entre les acteurs du CO et ceux du post-obligatoire. Plus largement, cela implique une souplesse de l'offre qui s'adapte à la demande, tel cet exemple d'une mission d'insertion professionnelle des jeunes qui s'est poursuivie pour les accompagner dans leurs expériences de jeunes couples.

e) Renforcer les structures existantes et travailler en réseau

Il semble malheureusement que la réalité du manque de moyens fait que les services doivent donner priorité aux cas vraiment lourds. Dans un contexte de croissance de situations familiales compliquées, il est particulièrement nécessaire de soutenir les structures pour donner aux professionnels les moyens de trouver des solutions créatives et « d'aller jusqu'au bout de ce qu'ils peuvent faire ».

Au-delà de la nécessité, mentionnée de façon récurrente, de défragmenter les actions et de développer des collaborations entre les structures, c'est un véritable plébiscite qui est fait pour le travail en réseau. De nombreux exemples sont cités y compris celui de la Commission cantonale de la famille comme espace qui regroupe les principaux acteurs du domaine familial. Le milieu associatif, qui était relativement cloisonné, est « devenu une toile rattachée aux structures étatiques et paraétatiques ». De nombreux exemples de collaborations sont cités, comme celle entre l'Ecole des parents, les enseignants et l'Hospice, entre la Ville et le DIP, entre Communes ou entre celles-ci et le milieu associatif (exemple cité de Pro Senectute). Le dialogue s'établit aussi par des colloques ou réunions multi-institutionnels, comme récemment, la rencontre de 35 acteurs autour du désendettement. On souligne cependant que la situation reste souvent celle du « mille-feuilles où chacun se retrouve dans sa couche, sans savoir ce qui se passe dans les autres ». D'autre part, on évoque les risques de formalisation qui tue la créativité (à l'exemple du groupe de liaison prévention jeunesse), ou le virage administratif qui a remplacé les réseaux d'enseignants par des séances de cadres. Le travail en réseau est un processus en cours qui demande encore à être consolidé et qui est donc à distinguer des activités au sein des réseaux existant, comme le réseau des associations féminines.

Finalement, si l'on parle de réseaux, il convient de garder à l'esprit les appuis que fournit le réseau des proches, et comme nous l'avons vu plus haut, les risques accrus que courent les

individus au réseau déficient. C'est aussi le réseau informel des collègues de travail que les syndicats mobilisent pour accompagner les travailleurs dans leurs démarches. Plus largement, on souligne l'importance de l'engagement citoyen, en particulier à travers les solidarités de voisinage et de quartier. On cite l'exemple du Forum St Jean en rappelant bien que cette dynamique n'a pas été spontanée, mais doit beaucoup aux efforts initiaux et au soutien durable des animateurs de la maison de quartier.

f) Les clés pour l'action : analyse, information, formation

Les entretiens n'avaient pas pour objectif de traiter de la recherche, néanmoins au fil des discussions une série de remarques ont souligné la nécessité d'une meilleure connaissance des réponses et stratégies développées par les parents eux-mêmes. Il s'agit alors de mieux comprendre pourquoi les parents sont moins présents à l'école, comment ils ont résolu leur problème de logement, vers qui les personnes se sont adressées en premier lieu, quelles sont les raisons de la recrudescence des situations signalées dans les REP, quelles solutions peuvent produire les solidarités de proximité.

La centralité de la connaissance de la réalité des familles apparaît aussi dans les suggestions en matière du contenu des informations. On recommande de faire des campagnes d'information sur le vécu des familles recomposées et aussi de promotion de la solidarité de proximité, y compris entre générations. Si l'on souligne le rôle de lien que doit jouer l'information, au-delà de la distribution de feuillets, ainsi que l'image du social qu'elle doit diffuser. Néanmoins, la majeure partie des commentaires relatifs à l'information se rapporte aux besoins d'indications pratiques pour savoir où s'adresser.

La diversité des canaux cités reflète des objectifs variés. Il s'agit, dans certains cas, d'atteindre un public très large par l'envoi de tous ménages, parfois ciblés sur des populations spécifiques. Dans la ligne du « message aux parents » que Pro Juventute distribue par l'entremise des Communes, on suggère une information aux jeunes couples qui se mettent en ménage. En réaction à la pléthore de dépliants, des informations plus ciblées sont conçues, comme la brochure syndicale sur les droits au travail des jeunes mères, ou des stratégies larges mais visant à faire connaître l'offre spécifique d'une structure (exemple Ecole des parents, Camarada). L'information prend aussi la forme de conférences et de lieux d'échanges. On nous cite les exemples des « Café parent », des ateliers « paroles de familles », des groupes multifamiliaux ou rencontres multiculturelles de femmes, ou encore la permanence-information du samedi matin « J'attends un enfant » de l'Arcade Sages-femmes. Le constat est cependant celui d'une fréquentation variable et de la difficulté de toucher un public au-delà d'un noyau motivé. Etonnamment, les sites internet ont été peu mentionnés.

Finalement, une série de suggestions se rapportent aux exigences de qualification et besoins de formation des acteurs. Avec les exemples du personnel des crèches, du parascolaire et les nounous est évoquée la question délicate de la qualification du personnel d'accompagnement de l'enfance, en particulier lorsqu'il ne travaille qu'à temps partiel et donc de trouver un juste niveau d'exigences.

En matière de formation, c'est l'acquisition de compétences spécifiques qui est au cœur du discours : apprendre aux acteurs à détecter les problèmes, fournir des outils aux enseignants pour traiter avec les familles. Il s'agit alors d'apprentissages propres aux diverses structures - formation continue des fonctionnaires et divers modes d'accompagnement du travail des professionnels. La formation continue du personnel de l'Etat est vu comme le cadre existant idoine, mais on peut aussi concevoir des forum d'information pour les personnes clé des différents départements. Bien que la nécessité d'acquisition de meilleures connaissances générales sur les mutations familiales ait été évoquée, des formations plus générales, tel que l'acquisition d'un langage commun et l'apprentissage du travail en réseau n'ont pas été mentionnés dans les entretiens.

Quatrième partie.

LES MESURES POUR UNE POLITIQUE DE LA FAMILLE

4.1. MESURES POUR LES FAMILLES : GENEVE ET LA SUISSE

Touchant au plus intime des individus, les questions familiales sont en Suisse considérées comme relevant de la sphère privée. Toutefois de nombreuses législations et actions s'adressent directement aux familles. D'autre part, le quotidien familial étant à l'interface de tous les domaines de l'existence, il est directement concerné par la plupart des politiques sectorielles. La prise de conscience de la nécessité d'une politique familiale est récente, stimulée en particulier depuis 2002 par les actions de « Perspective-Politique familiale » - un groupement de cinq organisations¹¹ - et du rapport fédéral sur la famille de 2004. Le paradoxe est donc que la politique familiale n'a pas d'existence formelle, mais quelle existe bel et bien, quoique de façon fragmentée. Cependant sa visibilité s'accroît, les questions familiales devenant de plus en plus présentes dans le débat public et l'objet de préoccupations croissantes de l'Etat. Une série de mesures ont été prises dont l'approbation toute récente par le Conseil fédéral de créer une Commission parlementaire pour inscrire dans la constitution la promotion de la conciliation de la vie de famille et de l'exercice d'une activité lucrative.

Le rôle de la Confédération reste cependant subsidiaire ; c'est essentiellement aux niveaux cantonal - surtout communal pour les places de garde - que les questions familiales sont traitées. Dans ces circonstances, il est impossible sans un gros travail de recherche au niveau des différents départements et cantons, d'établir un bilan systématique des différences à l'intérieur de la Suisse. Il n'aurait d'ailleurs pas de sens puisque, comme l'a relevé notre interlocutrice à l'OFAS, les politiques cantonales ne peuvent pas être

¹¹ COFF, Pro Familia, Pro Juventute, CSIAS, Initiative des villes : protection sociale.

interprétées en termes de bonnes ou de mauvaises solutions, puisqu'elles sont l'expression des priorités qui ont été fixées dans chaque canton. Nous nous attachons donc ici à examiner comment notre canton se situe en référence aux axes prioritaires actuels au niveau fédéral et plus largement quelles sont les spécificités de Genève.

a) Genève par rapport aux axes forts des mesures au niveau fédéral

Les mesures actuelles traitées au niveau fédéral peuvent être classées en cinq grands groupes (voir encadré) :

1. Accueil extra-familial

(Loi fédérale sur les aides financières à l'accueil extra-familial pour enfants)

Genève apparaît comme un canton particulièrement dynamique en matière de développement des places de crèche. Le canton se situe en tête de ceux qui ont utilisé l'opportunité de l'aide financière fédérale. C'est un des cantons qui a légiféré et a le plus grand nombre de réglementations sur les crèches, mais il se situe aussi parmi la minorité qui a un concept pédagogique, réalisé une évaluation de la demande, et dans lequel le niveau cantonal participe au financement. De façon générale, en Suisse, le partenariat privé-public est peu développé et même difficilement concevable en Suisse allemande.

2. Conditions de travail favorables aux familles

Genève a introduit le congé maternité bien avant le niveau fédéral (Loi fédérale sur les allocations pour perte de gain en cas de service et de maternité, LAPG), mais c'est Fribourg qui avait été vraiment précurseur en la matière. Genève se situe globalement au-dessus des normes fédérales en matière de congé post-natals, particulièrement pour les employés de la fonction publique. Le canton a aussi adhéré à l'accord cantonal sur l'harmonisation scolaire (HarmoS) et aux mesures sur les horaires scolaires blocs et les structures de jour, adhésion qui s'est déjà concrétisée par certaines démarches, en particulier la votation sur les horaires scolaires.

3 & 4. Allocations familiales (Loi fédérale sur les allocations familiales LAFAM) et déductions fiscales

Dans la fonction publique genevoise, les allocations familiales sont parmi les plus élevées de Suisse. Et Genève se situe parmi les cinq premiers cantons en matière d'allègement fiscal des familles (OFS, rapport 2008) ; c'est le seul canton à attribuer un rabais fiscal forfaitaire (indépendant du revenu), limité toutefois aux personnes qui travaillent à temps partiel.

MESURES DE POLITIQUES FAMILIALES EN SUISSE

Synthèse consultations (sites, documents et contacts), voir listes en annexe

1. ACCUEIL EXTRA-FAMILIAL : CRECHES, PARENTS DE JOUR, ACCUEIL PARASCOLAIRE

Loi fédérale sur aide financière à l'accueil extra-familial des enfants

Ordonnance sur placement des enfants OPEE (en révision pr devenir ordonnance sur accueil des enfants). 3è crédit accepté pour 4 ans supplémentaires (jusqu'en 2015).

Constat : l'année dernière les ¾ des places de crèches nouvellement créées ont été occupées et à peine 2/3 de celles du parascolaire. Serait dû à un décalage par rapport aux besoins (places pour bébés et jours désirés).

Demandes acceptées à ce jour : pourcent de nouvelles places d'accueil collectif de jour : GE 9.9% (3è ap ZU 25.6% et VD 14%). Nouvelles places en proportion de la population 0-17 ans (nos calculs) : GE 2.1% (2è avec Zoug, après BS). Mais à GE aucune demande pour le parascolaire.

Création d'une base légale pour un soutien financier aux projets à caractère novateur. Actuellement trois projets lucernois de subventions directement aux familles (bons de garde).

Rapports de la plateforme SECO/OFAS :

Les crèches sont beaucoup plus réglementées que les parents jour et le parascolaire. Le taux d'encadrement et pourcent de personnel qualifié sont les postes les plus importante du coût des crèches ; ensuite, les heures d'ouverture et le niveau de qualification. GE : nb de règlements pr crèches le plus élevé après Jura, ms parents de jour et parascolaire peu réglementés.

Source D6, voir liste documents en annexe 2

GE parmi 6 cantons ayant une loi spécifique ; parmi 13 cantons (surtout romands) où seul le canton est compétent (pas réparti avec communes) ; parmi 9 cantons qui prévoient un concept pédagogique (mais sans précision) ; parmi 4 cantons ayant fait une évaluation de la demande de places de crèches, et parmi les cantons qui participent au financement des crèches et familles de jour.

VD Entreprises tenues de participer (fonds obligatoire) et réglementation importante aussi pr familles de jour

Globalement peu de partenariat privé-public et peu de collaboration inter cantonale.

Source D7

2. CONDITIONS DE TRAVAIL FAVORABLES AUX FAMILLES

2.1. Congé maternité / parental :

- Congé maternité, loi fédérale (2005) 14 semaines, 80% salaire pr F ayant travaillé au moins 5 mois avant la naissance. Selon l'enquête Travail-Suisse (D8), les conventions collectives prévoient souvent 16 à 18 semaines à 100%. A Genève, 16 semaines à 80%, l'administration publique accorde 20 sem à 100% (3 sem si 6 m et moins d'activité).

- Congé paternité : motion Nordmann 2008 refusée par Conseil des Etats. Selon enquête Travail-Suisse, vrai congé paternité (au moins 5 jours) ds 13 cantons. Admin publique, GE 10j. + possibilité 10 j non payés, Ville de Genève monté à 4 semaines.

- Congé parental : Admin publique GE 2 ans non payé (1 an AR et VD).

2.2. Horaires scolaires : HarmoS (accord cantonal sur harmonisation scolaire) y c. horaires blocs et structures de jour (cantons qui adhèrent ont 6 ans pr mettre en œuvre). GE a adhéré en 2008.

3. ALLOCATIONS FAMILIALES

LAFam (2009) : 200 Fr jusqu'à 16 ans, 250 Fr allocation de formation (16-25 ans).

GE en tête avec respectivement 300/400 et 400/500 Fr pour 1-2 enfants/à partir du 3è; naissance Fr 2000/3000 (idem en Valais).

4. DEDUCTIONS FISCALES

Pour accueil extra-familial dans tous les cantons, mais déduction totale qu'à AR, OW, UR. A Genève, limité aux personnes travaillant à temps partiel ; seul canton à proposer un rabais forfaitaire.

5. PRESTATIONS AUX FAMILLES A FAIBLE REVENU

Voir aussi stratégie de lutte contre la pauvreté (D14 – D16).

5.1. Prestations aux parents versées en cas de besoin (D1, Rapport OFAS 2011) :

12 cantons, pas GE. Durant la 1è année, sauf Glaris jusqu'à 2 ans et Tessin jusqu'à 15 ans. Ds 6 cantons avec condition que les parents s'occupent eux-mêmes des enfants (<50% garde extérieure) et ne travaillent pas à plein temps

5.2. Prestations complémentaires (PC) aux familles (PcFam) :

Tessin dps milieu 1990. COFF 1999 recommande extension à ts cantons

Dps 2004 étude projet de loi par la Commission du national.

CSIAS propose un modèle pour harmoniser (qui reste souple vs spécificités cantonales) (cf D2 _ 2011) : double objectif améliorer situations des familles et décharger l'aide sociale pr risque structurel de pauvreté.

Contrairement à 5.1., concerne toutes les familles avec enfants < 16 ans et activité lucrative (familles sans revenu restent à l'aide sociale). Incitation à activité lucrative par franchise sur celle-ci.

CDAS dps 2000 travaille aussi sur le sujet vu comme complément aux allocations familiales. 2010 : Recommandations CDAS pr aider cantons (D12).

Genève parmi les exemples de projets en cours (conditions : acti min 90%, 40% si monoparental), avec Vaud et Schwytz.

Principe : pr familles à faible revenu dont les recettes provenant d'une activité lucrative ne suffisent pas à couvrir les dépenses. Lutte contre effet de seuil. Encourager conciliation travail – famille. Est considérée comme famille toute communauté familiale comprenant au moins un enfant.

Au minimum pour les enfants jusqu'à 6 ans, mais TE 15, VD 16, GE 18 (20 si en formation).

Situation législative PcFam ds les cantons (D3) : GE parmi 4 cantons ayant une loi (avec Tessin, Soleure et Vaud), introduction prévue septembre 2012.

5.3. Collaboration interinstitutionnelle (CII / Dpt Intérieur et Dpt économie), en particulier pour coordonner aide sociale et assurance chômage. Rapport D10

5.4. Initiative des Villes : Politiques sociales. Pour enfants et jeunes à l'aide sociale.

Complément à ce qui existe. Mesures vs besoins de base (formation, assurance maladie, aide aux victimes, conseil juridique, subventions aux assurances sociales), compléments aux assurances sociales y c aide aux familles, à l'aide sociale et à la sécurité privée.

Sources :

- COFF
- OFAS
- CSIAS
- CDAS
- Plateforme d'information « Conciliation travail-famille » SECO/OFAS
www.berufundfamilie.admin.ch/informationsplattform/index.html
Infos sur « instruments » (= réglementations) des cantons, 2 thèmes :
 - Accueil extra-familial : 2 rapports de Déc. 2010 : (D6) influence réglementations sur coût, structures privées non subventionnées ; (D7, mandat CDAS) réglementation accueil extra-fam public et privé prime enfance ds cantons)
 - Conditions de travail
- ASSAE : Association suisse des structures d'accueil de l'enfance

Voir en annexe, liste des documents de référence.

5. Prestations aux familles à faible revenu¹²

Les prestations développées au niveau fédéral pour les familles à faible revenu s'articulent autour de trois « philosophies » différentes :

- Prestations aux parents de petits enfants (au Tessin jusqu'à 15 ans) : Dans six des douze cantons concernés, elles sont cependant assorties de la condition que les parents ne travaillent pas à plein temps et qu'ils s'occupent eux-mêmes, au moins en partie, de leurs enfants. Il s'agit essentiellement de cantons suisses allemands, Genève n'y figure pas.
- Prestations complémentaires pour les familles (PcFam) qui s'adressent aux familles avec enfants exerçant une activité lucrative dont le revenu est insuffisant (working poor) ou aillant perdu des aides suite à un changement de situation (effet de seuil). Elles sont accompagnées de certaines mesures d'incitation à l'activité professionnelle, notamment de type fiscal. Genève figure parmi les quatre cantons qui ont déjà adopté une loi à cet égard ; il est le seul à étendre la mesure pour toutes les familles avec enfants mineurs (jusqu'à 20 ans, s'ils sont encore en étude).
- Compléments à l'aide sociale fournie par les PcFam, dans le but de les décharger des cas de pauvreté structurelle des familles, et octroi de subsides supplémentaires selon les nécessités (Initiative des Villes, en particulier pour les jeunes).

b) Les spécificités genevoises

La situation de Genève eu égard aux mesures fédérales est évidemment à replacer par rapport au contexte et à l'histoire qui font les spécificités de Genève. En premier lieu, l'apparente générosité des aides financières est à interpréter dans la perspective d'un coût de la vie particulièrement élevé qui se reflète plus spécialement dans les montants des loyers.

Il importe aussi de rappeler que Genève a un réseau associatif très riche qui a depuis longtemps joué un rôle central dans le système de soutien aux familles. Plus largement, il convient de situer dans les évolutions des mentalités et des politiques. Genève a une longue tradition et a été pionnière à maints égards en matière de protection de la maternité, mais aussi de mouvements féminins, de planning familial et de santé reproductive et sexuelle. Citadine et protestante, elle fait partie des cantons urbains dans lesquels le féminisme s'est développé et des traditions protestantes qui ont valorisé la petite famille. Genève a ainsi connu une baisse précoce de la fécondité, commençant sa transition démographique dès la fin du XVIII^e siècle. Cette tradition a perduré puisqu'elle a aussi été pionnière dans le cadre de la seconde révolution contraceptive en légiférant sur le planning familial (Loi et règlement d'exécution cantonal concernant la création du Centre d'information familiale et de

¹² Notamment débattue dans le cadre de la Conférence nationale sur la pauvreté en 2010.

régulation des naissances, CIFERN 1965) plus de 15 ans avant la Loi fédérale de 1981 sur les centres de consultation en matière de grossesse. Elle a été un des cantons les plus progressistes en matière d'interruption de grossesse. Genève est également connue pour son école en matière de sexologie et la fameuse pédagogie sexuelle développée à partir des travaux du professeur Karl Abraham au cours du premier quart du XXe siècle. Une thèse de doctorat qui vient d'être soutenue en Faculté des sciences économiques et sociales de l'Université (Sylvie Burgnard) montre toutefois que, dans la Rome protestante, la libération des mœurs post-1968 n'avait été que fort relative et la sexualité restait implicitement située dans le couple stable.

Même si c'est dans les cantons de Saint Gall, Appenzell et Obwald que des rapports sur leur politique familiale sont en cours de rédaction, de façon générale, la Suisse latine se distingue de la Suisse allemande par une culture de politiques publiques dans le domaine du social qui implique une vision moins privée de la famille. C'est bien ce que reflète les écarts dans le rythme d'application des différentes mesures pour la famille. Le commentaire d'un de nos interlocuteurs au niveau fédéral, comme quoi il est très difficilement acceptable, en Suisse allemande, d'envisager des partenariats avec les entreprises en matière de garde de la petite enfance est révélateur des mentalités. Ce sont les cantons de Vaud et de Neuchâtel qui offrent les premiers exemples à cet égard, alors qu'en matière de lutte contre la pauvreté des familles, c'est le Tessin qui fait figure de modèle. Le modèle tessinois qui considère dès le début des années 1990 que la lutte contre la pauvreté doit passer par la famille et que la politique familiale en est donc un instrument central¹³ a eu une influence importante sur les développements au niveau suisse.

Finalement, le cas genevois est évidemment à replacer par rapport au défi particulier que pose la grande diversité de sa population. Même si certains de nos interlocuteurs ont souligné sa tradition de tolérance, de coexistence des différences, il faut reconnaître le risque actuel de l'engrenage du cercle vicieux de l'accroissement des délits et de la montée d'une phobie sécuritaire.

¹³ Voir à cet égard :

Marazzi, Christian (1987) : *La povertà in Ticino*, Dipartimento delle opere sociali, Cantone Ticino.
Martino Rossi, Elena Sartoris (1996) : *Solidarietà neu denken*, Seismo, Zürich.

4.2. DISCUSSION : PISTES POUR UN PROGRAMME D'ACTION

Basé sur un vécu de terrain, les discours des personnes interrogées reflètent la diversité des situations auxquelles les familles sont confrontées et la nécessité d'apporter des réponses adaptées à chaque cas. La densité de l'offre est certainement un gage de couverture des divers champs concernés. Cependant, il est utopique de penser pouvoir apporter des suivis individuels et, comme cela a été souligné, l'opulence a conduit à un paradoxe de sectorialisation de l'action. Dans la philosophie de l'approche des « capacités » développée par Sen et collègues, il s'agit de donner aux gens : « la liberté de vivre la vie qu'ils/elles ont raison de valoriser ». Le but des politiques et actions est alors de créer les conditions qui élargissent cet espace d'opportunité et diminuent les obstacles qui font que des personnes qui jouissent apparemment des mêmes possibilités se retrouvent dans des situations inégales. C'est donc non seulement sur les structures – cadre législatif, offre de services – que doivent porter les efforts, mais sur les ressources individuelles qui permettent ou non aux personnes d'accéder aux structures et de les utiliser pour vivre une vie de qualité. Le fondement de base est l'action de l'individu elle/lui-même : la qualité des services est alors mesurée en termes de l'utilisation qu'en font les gens. Mais ce qui est évident c'est que les choix que font les gens sont loin d'être vraiment rationnels : ils sont ancrés dans les réalités de leur histoire spécifique, des valeurs auxquelles ils adhèrent, de leur vécu du moment et des attentes de l'entourage et des obstacles – réels ou perçus – à surmonter. Les métamorphoses que vit la famille, la diversité, particulièrement à Genève, de ses formes et de ses rôles, sa polarité entre sécurité et risque d'enfermement en font un champ particulièrement ambivalent. Cette ambivalence se reflète dans la difficulté à définir une politique familiale et les actions qu'elle devrait développer, mais elle s'exprime aussi au niveau du discours et des décisions individuelles.

Le but est alors de développer une politique de la famille qui donne aux individus les ressources pour dépasser cette ambivalence et vraiment « vivre la vie qu'ils ont raison de valoriser » dans leur vécu spécifique dans un quartier ou un village genevois. Beaucoup a déjà été fait, il ne s'agit donc pas de faire table rase ou de créer de nouvelles structures, mais de construire sur ce qui existe dans une triple perspective de renforcer la volonté politique, d'agir de façon multisectorielle et d'ancrer l'action dans les dynamiques de société à Genève. Ce qui est nécessaire, c'est d'avoir une vision qui s'exprime dans un véritable **programme d'action pour soutenir les individus dans leurs rôles familiaux**. L'élaboration d'un tel programme dépasse évidemment les limites de notre présent mandat d'identification des besoins des acteurs. Sur la base des témoignages que nous avons analysés, nous esquissons ci-après quelques pistes générales qui pourraient servir de base pour l'élaboration d'un tel programme qui devrait cependant être l'objet d'un autre travail.

a) Un programme d'action soutenu par une volonté politique

L'objectif est de savoir comment passer de mesures pour les familles à une vraie politique de la famille. Notre postulat est que les racines du problème de manque de volonté politique, maintes fois cité dans les entretiens, est à chercher dans le fait que *la famille* fait peur aux politiciens. C'est ainsi que les plus conservateurs craignent une remise en question de

valeurs fondamentales, alors que nombre d'autres redoutent au contraire des mesures qui renforcent une vision traditionnelle de la famille et ne s'appliquent guère aux nouvelles formes de la vie familiale. D'autre part, il y a aussi confrontation entre des approches fondées sur des préoccupations sociales de bien-être et les visions économiques qui prédominent par exemple dans le nouvel intérêt porté à la conciliation entre les rôles familiaux et les activités professionnelles.

Le premier problème à surmonter pour avoir une politique familiale ancrée dans une volonté politique est alors celui de la définition du champ. La notion de famille est l'objet de nombreuses controverses qui sont au cœur des difficultés rencontrées dans le débat international. C'est par exemple la reconnaissance de la diversité des formes familiales et de la notion de personne qui conduit nombre d'Etats à formuler des réserves eu égard au programme d'action de la Conférence internationale sur la population et le développement. Au niveau fédéral, on retient la définition du rapport fédéral sur la famille de 2004, laquelle comme le stipule le site internet de l'OFAS, est une notion ouverte :

La définition de la famille employée ici est ouverte : il s'agit d'un « groupe social d'un genre particulier, fondé avant tout sur les relations entre parents et enfants et reconnu comme tel par la société » (Rapport sur les familles 2004, p. 89). Cette définition ne fait référence ni au mariage ni à la parentalité biologique, ne suppose pas de ménage commun, évite tout jugement de valeur et prend en considération la diversité des types de familles. Elle ne limite pas la famille à un groupe social avec des enfants mineurs ou financièrement à charge, mais reconnaît que les formes effectives de vie en famille sont liées à l'ensemble du cycle de vie.
<http://www.bsv.admin.ch/themen/zulagen/00058/index.html?lang=fr>

On note cependant que la définition reste structurelle, se référant aux formes de vie familiale et non pas au vécu familial. Or les actions ne s'appliquent pas à une structure, mais à la réalité des gens dans leurs rôles familiaux, à un moment du parcours de vie et dans un contexte donné. Le champ de la politique familiale est celui du **vécu de (grand-)mère, de (grand-)père, d'enfant et petit enfant**. L'objectif de la politique familiale est alors de mettre en place le cadre législatif et institutionnel et les structures qui permettent aux personnes de remplir leur rôle, particulièrement dans les moments difficiles. Il implique un travail en amont d'identification des situations et trajectoires qui accroissent la vulnérabilité, en particulier les transitions qui fragilisent. C'est sur cette base que peuvent être ciblées les actions d'information et d'accompagnement et la mise en place des clignotants pour une détection précoce des personnes qui n'arrivent pas à faire face. Cette écoute des parents et enfants ouvre la porte à une approche intégrée de l'offre et de la demande, c'est-à-dire d'évaluation permanente de la capacité de l'offre à répondre à la demande et des raisons qui font que les gens n'utilisent pas cette offre : quelles sont les lacunes dans l'offre, quelles sont les ressources personnelles qui devraient être renforcées ?

Par conséquent, le programme d'action devra être basé sur trois principes :

- Le premier principe est que le programme d'action doit pouvoir se référer à des lignes directrices approuvées à tous les niveaux.
- Le second principe est son articulation avec les autres politiques sectorielles, notamment en matière de lutte contre la pauvreté, de travail, de santé, de logement, d'intégration, etc... Il conviendrait de s'assurer que chacune de ces politiques comportent des mesures pour les familles.

?????

articulation
ok

- Le troisième principe est qu'il réponde aux besoins réels des gens. Pour ce faire, il doit donc reposer sur une connaissance fine et à jour du vécu familial et des soutiens nécessaires. Il importe donc de disposer des données nécessaires en mettant en place un système de récolte, d'analyse et de diffusion adéquat. Il s'agirait de réaliser périodiquement un rapport sur la famille. Celui-ci devrait notamment pouvoir se baser sur les données de l'enquête suisse sur la famille qui aura lieu tous les 5 ans à partir de 2013. Il est donc nécessaire que Genève utilise la possibilité donnée par l'OFS de densifier l'échantillon afin qu'il devienne suffisamment important pour être représentatif au niveau du canton. D'autre part, il convient d'identifier une série d'indicateurs de suivi à partir des données disponibles dans les divers services et, finalement, d'informations quantitatives et qualitatives complémentaires à récolter selon les besoins.

information
sur les besoins
réels des
familles

b) La toile des structures de mise en œuvre du programme d'action

Ce n'est pas le manque de structures qui fait problèmes. La question est de concevoir comment leur permettre de mieux répondre aux défis de la diversité et de la multi-dimensionnalité des besoins. Il s'agit alors de consolider ce qui existe, stimuler les synergies et identifier les portes d'entrée. Mais surtout, il importe de permettre aux personnes travaillant pour les familles de véritablement pouvoir remplir leur mission. Sur la base de notre analyse des discours, un certain nombre de pistes peuvent être esquissées, liste certainement loin d'être exhaustive :

- Réaliser un diagnostic précis des causes et solutions à apporter au problème de surcharge de travail des acteurs publics et privés du social, récurrent dans les discours, et de leurs conséquences en termes de qualité des services.
- Trouver des solutions pour assouplir les règles, trouver des espaces pour les cas limites et globalement réduire le poids et la rigidité de la « pieuvre » bureaucratique. Comme cela a été mentionné à maintes reprises, trouver des solutions légères, ne pas surinterpréter et créer des problèmes supplémentaires. Cela implique en particulier d'agir en amont avant que les situations ne se dégradent.
- Développer un réseau d'espaces pour les familles qui fassent office de lieux d'échanges et de points d'information et d'orientation. Centrer ce réseau autour de la Maison de la Famille récemment mise en place à l'initiative de la Commission cantonale de la famille en la dotant d'une permanence qui fasse office de guichet principal. Elle devrait être la référence qui lie et appuie des espaces similaires au niveau local, par exemple sous forme d'espaces familles dans les maisons de quartier et dans les espaces communaux. Elle jouerait aussi un rôle d'animation ou d'encouragement à l'organisation de forum, de conférences, de groupes de discussions, spectacles,... ciblés sur des problématiques spécifiques de la vie familiale. Plus généralement, elle constituerait un espace de rencontres tant pour les acteurs que pour les bénéficiaires.
- Identifier les points d'entrée pertinents dans toutes les structures concernées. Compléter la liste des services, associations et autres structures identifiés par nos interlocuteurs par une petite étude relatives aux lieux et aux personnes auprès desquels les gens s'adressent pour parler de leurs problèmes et/ou obtenir des

Pourquoi
la surcharge
Comment y
remédier?

Comment mettre
en place des
politiques
family friendly?

Ressources à
disposition
des familles?

Besoins des
familles en
matière de
conciliation
famille-emploi

informations, par exemple les pharmacies, les aides à domicile ou les émissions de radio. Les mettre en liens avec la permanence de la Maison de la famille qui devrait leur fournir les informations nécessaires.

- Identifier les besoins en formation et la façon de les satisfaire : lacunes dans les curricula de base, modules de formation continue, modules de formation à distance.
- Faire circuler l'information et mieux faire connaître les sites internet concernant la famille à Genève, tels que ceux de :
 - la Commission cantonale de la famille (<http://www.familles-ge.ch/>),
 - Infor Familles de Pro Juventute (<http://www.proju.ch/?rubrique=0000000027>)
 - ou le site genevois du centre d'information pour les familles en Suisse – LaFamily.ch –(<http://www.genevefamille.ch/>)

c) Un programme d'action pour dynamiser les solidarités

Plus généralement, le soutien aux familles doit pouvoir s'appuyer sur un tissu social favorable et doit contribuer à renforcer les solidarités. Les meilleurs clignotants sont ceux que donnent des proches, la meilleure solution contre l'isolement est l'insertion dans un réseau relationnel. Il est faux de dire que notre société n'est plus solidaire et de nombreuses évidences scientifiques montrent le contraire¹⁴, comme aussi les très nombreuses initiatives au niveau du voisinage ou des quartiers. Certes la société évolue, elle est devenue multiculturelle, la place de l'individu se transforme. A tous âges, l'autonomie est devenue une valeur centrale, mais il ne faut pas la confondre avec une volonté d'isolement. Toutefois, il est évident que la mobilité résidentielle, le manque de temps, la méconnaissance des autres sont autant de facettes des modes de vie actuels qui sont des obstacles aux liens de proximité. Ce que montre par exemple le cas du Forum St Jean, c'est la nécessité de facteurs déclencheurs et de processus d'accompagnement des dynamiques. Plus largement, comme le soulignent les divers commentaires relatifs aux raisons qui font que les parents participent, ou non, à la vie de l'école, il faut que les gens aient une raison de vouloir participer. La création des lieux de rencontres autour de problèmes communs ou des espaces communs, comme l'espace intergénérationnel que vient de créer la commune de Meinier, est nécessaire pour rendre la société plus solidaire. Un programme d'action pour le renforcement des rôles familiaux doit donc aussi intégrer ce type de préoccupations et donc être un moteur pour dynamiser les relations de proximité.

je n'y crois pas.. pas notre rôle, trop ambitieux.

¹⁴ Voir les études de Kellerhals et Coenen-Huther et, plus récemment les divers travaux réalisés dans le cadre des programmes nationaux de recherche : PNR 29 « Changements des modes de vie et avenir de la sécurité sociale » ; PNR 32 « Vieillesse » ; PNR 52 « L'enfance, la jeunesse et les relations entre générations dans une société en mutation ».

TABLEAUX ET ANNEXES

TABLEAUX (contenu des entretiens) :

Tableau 1. LE DISCOURS SUR LES INSTITUTIONS

Tableau 2. LE DISCOURS SUR LES SITUATIONS FAMILIALES

Tableau 3. LE DISCOURS SUR LES TYPES DE PROBLEMES RENCONTRES PAR LES
FAMILLES

Tableau 4. LE DISCOURS SUR LES SOLUTIONS

ANNEXES :

1. Guide d'entretiens
2. Tableau récapitulatif des personnes interrogées.
3. Liste des codes
4. Liste des documents consultés et personnes contactées pour la mise en perspective du cas genevois.

Tableau 1.A. Le discours sur le fonctionnement des institutions

DOMAINE	PROBLEME SPECIFIQUE	IMPLICATIONS / CONSEQUENCES	DETECTION / SOLUTIONS
1. Offre	<p>1. 1_Surcharge des services</p> <p>An dernier, 2000 personnes de plus à l'assistance. Hospice cherche des assistants sociaux ms ne les trouve pas. Nb de dossiers de chaque assistant social a augmenté ; ils sont débordés et donnent priorité aux urgences (dossiers d'assistance, essentiellement aide financière pr ceux qui entrent ds barème), parfois raccrochent téléphone d'associations car pas le temps.</p> <p>Le SPMi est débordé. Clinique dentaire n'arrive pas à prendre en charge volume de cas.</p> <p>Surcharge associations jeunesse et accroissement jeunes à problèmes ds camps vacances. Limites des compétences des bénévoles. Au Chaperon Rouge liste d'attente. A Camarada, espace enfant surchargé, listes d'attente. Aussi attente à Guidance infantile</p>	<p>« En raison d'une surcharge importante, l'Hospice ne peut plus accueillir les gens comme ils devraient l'être et certaines personnes n'osent plus se rendre dans les CAS, car elles sont mal reçues ». L'accueil n'est pas un accueil d'accompagnement.</p> <p>Par manque de personnel, « retard de paiements par Hospice », RDV durent 5-max 20 minutes, pas un vrai accompagnement.</p> <p>On a créé des structures pr alléger SPMi et assistants sociaux - REP et AEMO - qui devaient diminuer places ds foyer : foyers jms aussi plein et a fallu doubler budget AEMO.</p> <p>Souffrance des fonctionnaires vs système gestionnaire et manque de temps. Dossiers transmis aux associations pr qu'elles informent les personnes. Charges retombent sur associations qui n'ont pas tjs les compétences, ni les moyens.</p> <p>Partout manque de temps pr dimension humaine. Besoins sont réels, on ne les invente pas, et on travaille bien. Priorité aux familles les plus en difficulté. On attend</p>	<p>Hospice : Le travail se fait, ms pas long suivi : 1-3 entretiens et orientation vers experts pr que la personne puisse faire elle-même les démarches.</p> <p>Selon représentant d'association : faudrait pas que l'Hospice délègue, ms que les assistants sociaux aient plus de temps. Plus de moyens pr le social.</p> <p>Individualiser les réponses. Donner des moyens pr la prévention, pas que l'urgence. Donner le temps aux assistants sociaux d'être en liens avec les familles.</p> <p>Faire une analyse des raisons de l'accroissement des dossiers (nouvelles formes familiales, judiciarisation, bureaucratisation (voir ci-</p>

Tableau 1. LE DISCOURS SUR LES INSTITUTIONS

DOMAINE	PROBLEME SPECIFIQUE	IMPLICATIONS / CONSEQUENCES	DETECTION / SOLUTIONS
		<p>que les situations se dégradent. « Choix de société ds lequel on ne met pas la priorité sur les familles »</p>	après).
	<p>1.2_ Bureaucratie</p> <p>Bcp de normes. Judiciarisation : chacun revendique ses droits, procédures, le travail social doit se justifier.</p> <p>Approche gestionnaire, management du social : ne crée pas de lien avec les familles (alors que m confiance et lien sont essentiels). Consignes pr « abattre » les dossiers. Souci de rentabilité : la non prestation devenue critère de réussite. On vise la baisse du nb d'aide.</p> <p>Contrat de défiance, chasse aux abus. Ingérence ds la vie des familles.</p>	<p>Coût énorme pour les associations (charges administratives ; contrat de prestations avec Etat très exigeant)</p>	
	<p>1.3. Parcelisation des services</p> <p>Immense réseau, mais fragmenté. Système dense et compliqué. Différence entre services offerts par différentes Communes. Ensemble de mesures, mais pas une politique familiale. Rançon de l'opulence « chacun s'est construit son territoire »</p>	<p>Ressources mais diffuses. Actions ponctuelles, pointues, partielles. Multiplication des intervenants (en moyenne 20-25). Quel renseignement peut ou non être transmis (secret de fonction). Millefeuille et non pas un réseau. Pas de suivi global. Associations pour boucher les trous (ce qui manque entre les services, faire les liens)</p>	<p>Décloisonner les thématiques. Coordination entre services. Consentement de la personne pr transmettre informations entre structures. Guichet unique. Un lieu, une structure pour la famille. Vraie politique de la famille ou de soutien à la parentalité. Priorité politique au niveau</p>

Tableau 1. LE DISCOURS SUR LES INSTITUTIONS

DOMAINE	PROBLEME SPECIFIQUE	IMPLICATIONS / CONSEQUENCES	DETECTION / SOLUTIONS
			cantonal. Créer un réseau autour d'une situation. Développer des modèles fonctionnels.
2. Côté demande	<p>Tout devient très compliqué et administratif. Formulaires compliqués, entrer dans les bonnes cases.</p> <p>Ds les administrations, on doit se battre. Situations coercitives ex mandats du SPMi. Chômage lieu coercitif pas d'écoute, rapport désagréable.</p>	<p>Parents qui renoncent à faire des demandes « A quoi bon »</p> <p>Personnes les plus en difficulté auront le plus de peine à avoir un dossier défendable.</p> <p>Logique gestionnaire comme violence institutionnelle qui engendre violence des individus, surtout jeunes.</p> <p>Risque de tout contrôler et limiter par des règles l'entraide spontanée.</p>	<p>Trouver la meilleure porte d'entrée.</p> <p>Droits mais aussi devoirs de l'enfant ou des parents.</p>

Tableau 1. LE DISCOURS SUR LES INSTITUTIONS

Tableau 1.B. Les références aux institutions spécifiques (classées par ordre alphabétique)

 Institutions/associations ayant participé aux entretiens

Domaines d'action : Accueil extra-familial, Emploi et chômage, Emploi du temps et loisirs, Etrangers et migration, Réseau relationnel et éducation, Ressources économiques, Santé et handicap

Institutions et associations citées	Type, filiation	Domaines d'action	Mentions, commentaires
Appartenances	Association	Santé et handicap; étrangers et migration	Consultations psychologiques pour migrants.
Arcade Sages-femmes	Association	Santé et handicap	Avant, pendant et après accouchement; suivi et visite de sages-femmes à domicile. Prestation gratuite. Prise en charge de 3'500 femmes par année sur 6'000 accouchements à Genève. Détection précoce possible, mais visites sur base volontaire. Relais et contacts avec médecins et assistants sociaux. Actions dans les domaines du médical, psychologique et social, mais manque de reconnaissance de la profession.
Assistance éducative en milieu ouvert (AEMO)	Public et association	Réseau relationnel et éducation	Educateur à domicile, au sein des familles. Uniquement sur intervention du SPMi et si gros problèmes (p. ex. violence). Trop de dossiers à traiter, manque de moyens.
Association de défense et de détente de tous les retraité(e)s et des futur(e)s retraité(e)s (AVIVO)	Association	Réseau relationnel et éducation; emploi du temps et loisirs	A partir de 50 ans; relais important; publications et nombreuses activités. Au départ parti de solidarité entre personnes d'un certain âge, devenu maintenant une force politique, avec programme, recommandations de vote, élus à la Constituante.
Association des familles monoparentales	Association	Réseau relationnel et éducation; ressources économiques	Soutien aux familles monoparentales. Animations, conférences, recherche de fonds, information juridique, orientation.
Association des répétiteurs AJETA (ARA)	Association	Réseau relationnel et éducation	Cours d'appui et soutien pédagogique pour élèves ou apprentis en difficulté scolaire. Service débordé.

Tableau 1. LE DISCOURS SUR LES INSTITUTIONS

Institutions et associations citées	Type, filiation	Domaines d'action	Mentions, commentaires
Association suisse des locataires (ASLOCA)	Association	Ressources économiques	Défense des locataires, problèmes de logement, consultations juridiques. Avocats, avec des tarifs préférentiels.
Associations communautaires	Association	Réseau relationnel et éducation; étrangers et migration	Lieux d'alerte ou d'orientation, relais très important et efficace, pour liens sociaux et transmission d'informations. Différentes dynamiques et visibilité; contact avec BIE nécessaire. Complexité de travailler avec associations communautaires. Milieu international: aidant, beaucoup de relais.
Assurance invalidité (AI)	Public	Santé et handicap; ressources économiques	Information d'une situation et détection précoce par les services de l'AI. Oubli des Suisses de l'étranger dans la loi: jeunes en difficulté qui sont en attente et n'ont pas droit aux prestations. Gros trou dans le filet social.
ATD Quart Monde	Association	Réseau relationnel et éducation; ressources économiques	Mise en place de bibliothèques de rue et intervention dans certains quartiers, en mettant des livres à disposition pour tenter d'atteindre les familles.
Atelier ABC	Association	Réseau relationnel et éducation; emploi et chômage	Suivi de jeunes en rupture/démotivés par conseillers sociaux CO après le cycle, pour réorientation vers l'OFPC, associations ou relais locaux.
Biceps	Fondation	Santé et handicap	Dépend du Bureau central d'aide sociale. Lieu pour les enfants dont les parents ont des troubles psychiques.
Bureau de l'intégration	Public, Etat de Genève	Etrangers et migration	Application de la politique cantonale et fédérale pour l'intégration. Pas d'aide individuelle, mais contribution à la "politique de la ville"; subventionnement de projets d'intégration et de cohésion sociale. Invitation des nouveaux venus étrangers à Genève, événement social et d'information. Propose des listes d'adresses. Service très pro actif; relais très important. Nécessité de cibler l'aide et donc de pouvoir identifier les besoins. Appel à maintenir les moyens du BIE. Demande que les institutions clés, et en premier lieu l'OCP, fournisse systématiquement coordonnées du BIE et brochure "Bienvenue à Genève" à tous les nouveaux arrivants; traduire la brochure dans un maximum de langues. Elargir la capacité du BIE à informer.

Tableau 1. LE DISCOURS SUR LES INSTITUTIONS

Institutions et associations citées	Type, filiation	Domaines d'action	Mentions, commentaires
Caisses maladie	Privé	Ressources économiques; santé et handicap	Subsides possibles et garantie de paiement par l'Hospice Général pour le paiement des primes. Problème de l'absence de couverture en cas de non paiement des primes; gros trou dans le filet social. Mettre en place un système de relai ou fond de solidarité pour prise en charge de personnes qui n'ont pas d'assurance (comme sans-papiers) ou qui n'ont pas les moyens de la payer et ne sont pas à l'Hospice. Nécessité de mieux prendre en compte le post-partum (15% dépressions post-partum non diagnostiquées) et modifier conditions de visite à domicile des sages-femmes.
Camarada	Association	Réseau relationnel et éducation; étrangers et migration	Pour femmes migrantes; spécialisé pour des publics non qualifiés et très fragilisés; augmentation de cas familles monoparentales et travailleurs pauvres; réception notamment de sans-papiers qui gardent les enfants. Conseil, orientation, accompagnement dans le réseau; aide administrative. Prévention primaire active. Surcharge et liste d'attente. Membre Réseau Femmes (Camarada, SOS Femmes, Solidarité Femmes, F-Information) et du CAPAS (Collectif d'associations pour l'action sociale)
Caritas	Association	Réseau relationnel et éducation; ressources économiques; emploi et chômage; emploi du temps et loisirs	Appui scolaire; problèmes d'endettement, négociation d'arrangements avec créanciers; consultations juridiques. Prévention: projet de détection d'endettement, avec notamment avec Hospice général et CSP.
Centre d'analyse territoriale des inégalités de l'Université de Genève (CATI-GE)	Public, Université de Genève	Ressources économiques	Identification des poches de précarité, par des indicateurs (notamment obésité ou caries dentaires); cartographie précise de la pauvreté à Genève.
Centre LAVI (Loi fédérale sur l'Aide aux Victimes d'Infractions)	Association	Santé et handicap	Aide psychologique, juridique, sociale, médicale, matérielle aux victimes d'infractions; orientation, suivi et un accompagnement des victimes durant les procédures pénales.

Tableau 1. LE DISCOURS SUR LES INSTITUTIONS

Institutions et associations citées	Type, filiation	Domaines d'action	Mentions, commentaires
Centre social protestant (CSP)	Association	Réseau relationnel et éducation; ressources économiques; emploi du temps et loisirs; étrangers et migration	Problèmes d'endettement, négociation d'arrangements avec créanciers; accompagnement pour aider les personnes à vivre avec des ressources restreintes plutôt que vrai désendettement. Consultations juridiques. Prévention: projet de détection d'endettement, avec notamment la Direction générale de l'action sociale et Caritas. Proposition avait été faite par le CSP, en 1983, de donner la priorité aux familles pour les grands appartements occupés par des personnes veuves/âgées.
Cité Seniors	Public, Ville de Genève	Réseau relationnel et éducation; emploi du temps et loisirs	Dépend du Service social Ville de Genève. Espace d'information, activités pour seniors. Fait partie de la plateforme des aînés, qui regroupe toutes les associations qui s'occupent de seniors. Thèmes de conférences et débats sur la grand-parentalité.
Clinique dentaire de la jeunesse	Public, Etat de Genève	Santé et handicap	Prise en charge et tarifs préférentiels pour les traitements dentaires, en fonction du revenu des parents. Surcharge, le service n'arrive pas à prendre en charge le volume; demandes de prises en charge frais dentaires arrivent dans les services sociaux communaux.
Collectif de défense	Privé	Ressources économiques	Etude d'avocats avec tarifs préférentiels.
Commission cantonale de la famille	Public, Etat de Genève	<i>Politique familiale**</i>	Réunion des principaux acteurs institutionnels. Projet de Maison de la famille pour réunir principaux partenaires et faciliter l'accès à l'information des familles; pas de soutien étatique. Demande d'intervention de la Commission sur les questions juridiques autour du logement, notamment question de garde partagée et accueil d'un enfant dans famille décomposée. Demande de prise en compte des recommandations de la Commission cantonale de la famille, en vue de leur concrétisation sur le plan des politiques publiques.

Tableau 1. LE DISCOURS SUR LES INSTITUTIONS

Institutions et associations citées	Type, filiation	Domaines d'action	Mentions, commentaires
Communes	Public	Réseau relationnel et éducation; ressources économiques ; accueil extra-familial	Proactives. En charge notamment petite enfance, infrastructure école primaire. Action pour le désendettement. Services sociaux des communes ou de groupements de communes rurales; Service social Ville de Genève. Accord DIP-Ville de Genève pour liens TSHM et éducateurs DIP. Temps à disposition, connaissances et réseau de proximité. Identification des poches de précarité dans les communes et quartiers de Genève par le CATI-GE. CAS dans les grandes communes. Financement TSHM. Dynamique communautaire, de proximité et de solidarité, nécessitant une volonté politique et un soutien des communes. Promotion d'accords de coopération entre prestataires de service (clubs sportifs,...) et communes pour soutien aux familles. Prise en compte des solutions de proximité et octroi de moyens.
Conseillers sociaux du cycle d'orientation	Public, Etat de Genève	Réseau relationnel et éducation	Prévention au niveau du CO; intervention conseiller à la demande d'un enseignant, des parents ou du jeune. Alerte par le comportement ou l'absentéisme; observation fine. Suivi un an après la fin du cycle, des jeunes n'apparaissant plus dans la base de données scolaires, à fin de remobilisation et réorientation. Manque de places dans les structures de relais externe au niveau du cycle. Rencontre et échange d'informations avec le post-obligatoire
Consultation pour familles et couples	Public, HUG	Santé et handicap	Thérapies de couple et de famille, évaluation du fonctionnement familial.
Consultation pour jeunes adultes avec des troubles psychiques débutants (JADE)	Public, HUG	Santé et handicap	Accueil des adolescents et jeunes adultes âgés de 18 à 30 ans maximum. Accompagnement dans la réalisation de projets de formation et qualification professionnelles. Difficulté de mobiliser les familles.
Couple et Famille	Association	Réseau relationnel et éducation; santé et handicap	Thérapies de couple et de famille qui rencontrent des difficultés relationnelles, des crises ou sont confrontés à la souffrance et la maladie.

Tableau 1. LE DISCOURS SUR LES INSTITUTIONS

Institutions et associations citées	Type, filiation	Domaines d'action	Mentions, commentaires
Croix-Rouge genevoise	Association	Réseau relationnel et éducation; santé et handicap; accueil extra-familial	Semestres de motivation pour jeunes en rupture, à partir de 16 ans. Chaperon rouge (garde d'enfants à domicile). "Bons de respiration" du Chaperon Rouge pour éviter surmenage et bébé secoué: prise en charge des enfants durant 3 heures, quatre fois par an. Appui scolaire. "Bons de présence seniors", pour accompagnement à domicile durant 5 heures, 4 fois par an, afin que proche aidant puisse se ressourcer.
Département de l'instruction publique (DIP)*	Public, Etat de Genève	Réseau relationnel et éducation	Difficulté d'accéder au DIP. Guichet privilégié, mais difficulté à répondre aux situations problématiques identifiées. Etude statistique des quartiers en difficulté. Appel à créer des dynamiques régionales d'enseignants.
Ecole des mamans	Association	Réseau relationnel et éducation; étrangers et migration	Pâquis et Jonction; cours de français pour les mamans pendant que les enfants sont à l'école ou à la crèche. Action de proximité. Association créée par des administrations publiques.
Ecole des parents	Association	Réseau relationnel et éducation	Enfants de 0 à 18 ans. Ateliers, conférences, accueil parents-enfants, entretiens, accompagnement et thérapie familiale.
Ecole*	Public, Etat de Genève, communes	Réseau relationnel et éducation	Institution clé. Lieu très important de détection : résultats scolaires, absentéisme, problèmes de comportement. Rôle de clignotant, mais nécessité de passer le relais. Centrage sur l'apprentissage et la relation pédagogique avec l'enfant. Création de liens, réseau entre parents d'élèves. Difficile d'entrer dans les écoles, et d'en sortir. Difficulté pour l'école d'entrer en lien avec certaines familles. Manque d'outils pour l'accompagnement des familles.
Fédération des Associations de Parents d'Élèves du Cycle d'Orientation du canton de Genève (FAPECO)	Association	Réseau relationnel et éducation	La FAPECO a un certain poids, mais surtout la direction de l'école qui intervient.
Fédération des entreprises romandes-Genève (FER-GE)	Association	Emploi et chômage	Représentation des entreprises. Conciliation travail-famille. Engagement sur le terrain politique: contre hausse des allocations familiales, pour contre-projet sur les crèches, congé parental sur base volontaire. Autonomie des parents, subsidiarité de l'Etat.

Tableau 1. LE DISCOURS SUR LES INSTITUTIONS

Institutions et associations citées	Type, filiation	Domaines d'action	Mentions, commentaires
F-Information	Association	Réseau relationnel et éducation; emploi et chômage; ressources économiques; santé et handicap; étrangers et migration	Généraliste. Entretiens avec femmes ou familles, d'ordre juridique, professionnel (formation, recherche d'emploi, reconversion), psychologique; rencontres interculturelles; orientation; recherche de fonds. Bibliothèque spécialisée (femmes, familles, égalité). Membre Réseau Femmes (Camarada, SOS Femmes, Solidarité Femmes, F-Information).
Fondation des services d'aide et de soins à domicile (FSASD)	Fondation	Santé et handicap	Sois et aide à domicile ; aide administrative. Evaluation de la situation, délai et attente pour bénéficier de l'aide à domicile. Service payant.
Fondation Officielle de la Jeunesse (FOJ)	Fondation	Réseau relationnel et éducation; accueil extra-familial	Accueil des enfants (0 à 18 ans) dans des foyers et structures d'accueil, ainsi que résidences pour jeunes adultes (18-25 ans).
Fondation pour l'animation socioculturelle (FASe)	Fondation	Réseau relationnel et éducation; emploi du temps et loisirs	Gère les maisons de quartier et travailleurs sociaux hors murs (TSHM) sur tout le canton, sauf Ville de Genève où TSHM sont rattachés à la délégation de la jeunesse. Présence dans 60 à 70% des communes genevoises. 45 lieux sur le canton et une douzaine d'équipes de TSHM. Maisons de quartier: enfants, préados, adolescents et tout public; de 4 ans, pour les mercredis agréés, les accueils après l'école en complément du parascolaire, à 15-25 ans. Animations, spectacles, fêtes. TSHM travaillent plutôt avec les jeunes adultes; mobiles, liens privilégiés avec les jeunes; récréation d'un lien social, orientation, accompagnement éducatif.
Fonds privés	Privé	Ressources économiques	Recours par administrations et associations pour financement d'activités sportives et de loisir, soins dentaires, garde d'enfants malades, accompagnement de personnes âgées à domicile. Contact simple et rapidité des procédures. Possibilité de financement si hors barèmes Hospice.
Groupe de liaison genevois des associations de jeunesse (GLAJ)	Association	Emploi du temps et loisirs	64 associations. Activités à la journée et camps de vacances. Meilleure valorisation et reconnaissance des associations de jeunesse, pour les inclure dans une formation globale.

Tableau 1. LE DISCOURS SUR LES INSTITUTIONS

Institutions et associations citées	Type, filiation	Domaines d'action	Mentions, commentaires
Groupement intercommunal pour l'animation parascolaire (GIAP)	Public/association, communes	Accueil extra-familial	25'000 enfants inscrits; 12'000 repas à midi, 5'000 à 6'000 enfants accueillis le soir. 1'000 collaborateurs, 130 équipes réparties sur tout le canton. Accueil et prise en charge des enfants avant l'école, à midi, avec restaurants scolaires, et le soir de 16 à 18h, pour tous les enfants de 4 à 12 ans. Dépend de l'Association des communes genevoises; financement par les communes. Accueil universel. Peu de moyens d'accueil des jeunes en rupture. Turn-over important dans les équipes, faible formation de base.
Guidance infantile	Public, HUG	Santé et handicap	Pour enfants d'âge préscolaire (0 à 5 ans) et aux parents/futurs parents. Pathologies psychiques de l'enfant, troubles du développement, difficultés relationnelles. Enfants les plus en difficulté prioritaires; surcharge du service, des mois d'attente.
Hôpitaux universitaires genevois (HUG)	Public	Santé et handicap	Institution clé. Crèche propre à l'institution. Interprètes communautaires. CAPP (Centre Ambulatoire de Psychiatrie et de Psychothérapie de l'Agé), hôpital de jour pour les personnes âgées. SPEA (Service de psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent. Planning familial: détection possible.
Hospice général	Public	Réseau relationnel et éducation; ressources économiques; emploi du temps et loisirs	Institution clé. Prévention: projet de détection d'endettement, avec notamment CSP et Caritas: alerte par SIG et AFC. 130 interprètes communautaires, traductions dans un grand nombre de langues. Service pour Suisses retour de l'étranger. Approche décentralisée: vingtaine de CAS sur le canton. Prise en charge soins, assurance maladie, loyer; revenu d'aide sociale. Ateliers, séances d'information; conseil et orientation. Commentaires des différents participants concernant les difficultés de mise en œuvre: manque de personnel et manque important de temps pour assistants sociaux; inflation du nombre de dossier: service débordé. Cela entraîne une concentration sur les dossiers d'assistance et sur l'urgence; manque d'accompagnement et de suivi; problème de qualité de l'accueil. Pas un service social de proximité, mais devenu un service de distribution d'aide financière. Prédominance d'un « système gestionnaire»: objectifs en termes de dossiers à traiter. Problème d'image.
Maison genevoise des médiations	Association	Réseau relationnel et éducation	Problèmes de communication et médiation familiale.

Tableau 1. LE DISCOURS SUR LES INSTITUTIONS

Institutions et associations citées	Type, filiation	Domaines d'action	Mentions, commentaires
Médecins, psychologues	Privé	Santé et handicap	Evaluation individuelle et thérapie de famille et de couple; enjeux de la famille recomposée. Lieux de détection et d'alerte; conseil et orientation. Pédiatres: fonction de relais pour les 0-4 ans. Médecins et psychologues d'entreprise.
Mouvement populaire des familles (MPF)	Association	Réseau relationnel et éducation; ressources économiques; emploi du temps et loisirs	A mis sur pied à Genève le premier service d'aide familiale de Suisse en 1945. S'est battu pour le Planning familial, a participé à la création de la Fédération romande des consommatrices. Thèmes de la santé et assurance maladie (caisse unique), rôle économique des familles (allocations familiales), travail domestique et familial, congé parental. Formation d'adultes, ateliers, groupes de discussion.
Office cantonal de l'emploi (OCE)	Public, Etat de Genève	Emploi et chômage	Institution clé. Contrôle, sanction, astreintes, problème de confiance et d'écoute. Lieu de détection; point de la situation et information sur la baisse de revenu, une fois au chômage, et impact sur le budget familial.
Office cantonal de la population (OCP)	Public, Etat de Genève	Etrangers et migration	Institution clé. Guichet privilégié, mais service de contrôle, pas un lieu d'accueil. Renforcer liens avec BIE, donner ses coordonnées et brochure à tout nouvel arrivant.
Office de la jeunesse	Public, Etat de Genève	Réseau relationnel et éducation; ressources économiques; santé et handicap; emploi du temps et loisirs; accueil extra-familial	Regroupe les services suivants: Service de protection des mineurs, Service de santé de la jeunesse, Clinique dentaire de la jeunesse, Service des loisirs de la jeunesse, évaluation des lieux de placement, Secrétariat aux institutions, Secrétariat à la pédagogie spécialisée. Accréditation mamans de jour.
Office médico-pédagogique (OMP)	Public, Etat de Genève	Santé et handicap	Permanences dans les écoles, psychologues au cycle d'orientation. Enseignement spécialisé, consultations pour enfants et adolescents.
Office pour la formation, l'orientation professionnelle et continue (OFPC)	Public, Etat de Genève	Réseau relationnel et éducation; emploi et chômage	Partenariat avec associations professionnelles pour la mise en place et le suivi des formations. Orientation de jeunes en rupture vers l'OFPC. Accueil, orientation et coaching.
Office protestant de consultation conjugale et familiale	Association	Réseau relationnel et éducation; santé et handicap	Consultation conjugale, thérapie de couple, thérapie familiale, guidance parentale, médiation.

Tableau 1. LE DISCOURS SUR LES INSTITUTIONS

Institutions et associations citées	Type, filiation	Domaines d'action	Mentions, commentaires
Pluriels	Association	Santé et handicap	Consultations psychologiques pour migrants, familles multiculturelles, Suisses de retour de l'étranger, familles adoptantes. Sensibilisation et formation pour professionnels. Conférences.
Pro Juventute	Fondation	Réseau relationnel et éducation; ressources économiques; emploi du temps et loisirs; accueil extra-familial	Mary Poppins (garde d'enfants à domicile). Coordination et formation pour mamans de jour et familles d'accueil. Site internet, brochures d'information sur le thème de la famille. Infor-Familles, espace d'information et d'orientation ("Un R de famille", café-restaurant avec espace enfants). Aide individuelle financière.
Pro Senectute	Association	Réseau relationnel et éducation; ressources économiques, emploi du temps et loisirs	A partir de 60 ans. Personnes âgées, liens intergénérationnels. Accompagnement à domicile, consultation sociale, aide administrative, aide financière, foyers de jour, ateliers.
Réseau d'enseignement prioritaire (REP)	Public, Etat de Genève	Réseau relationnel et éducation	Créé en 2006; 17 établissements scolaires (2011). Entrée selon des indices statistiques : taux de parents issus de classes socio-économiques défavorisées (>55%). Augmentation des ressources allouées, éducateurs, meilleur encadrement des élèves. Problèmes d'indices statistiques et d'effet de seuil. Manque l'aspect réseau. Zones où les besoins existent, mais qui ne sont pas couvertes.
Rinia Contact	Association	Réseau relationnel et éducation; emploi du temps et loisirs; étrangers et migration	Pour enfants et jeunes (à partir de 6 ans; 12-20 ans); animation et échanges interculturels; appui scolaire. Problématiques familiales et de génération rencontrées.
Service cantonal d'avance et de recouvrement des pensions alimentaires (SCARPA)	Public, Etat de Genève	Ressources économiques	Avance et recouvrement pensions alimentaires; service gratuit. Avance de 36 mois au maximum; les procédures de recouvrement perdurent. Distribution d'une liste d'adresses; information ciblée par rapport aux besoins identifiés. Loi sur l'avance et le recouvrement des pensions alimentaires "aberrante", car risque élevé de paupérisation des familles monoparentales à la fin de la période d'avance.
Service de la petite enfance	Public, Ville de Genève	Accueil extra-familial	Création de lieux d'accueil, de garde et d'éducation pour la petite enfance ; conciliation travail-famille. BIPE (Bureau d'information pour la petite enfance).

Tableau 1. LE DISCOURS SUR LES INSTITUTIONS

Institutions et associations citées	Type, filiation	Domaines d'action	Mentions, commentaires
Service de protection des mineurs (SPMi)	Public, Etat de Genève	Ressources économiques; réseau relationnel et éducation	Service généraliste pour les 0-18 ans ; mineurs et leur famille, avec ou sans mandat de justice. Contrôle social. Dépositaire de la tension familiale et des conflits. Plaque tournante. Appel anonyme possible du réseau ou des parents pour conseil, orientation. Augmentation du nombre de cas ; service débordé. Problème d'image et de clarté du rôle du SPMi suite à la création d'un seul service : incertitude, pour les familles, quant à une intervention ou non de la justice.
Service des prestations complémentaires (SPC)	Public, Etat de Genève	Ressources économiques	A l'adresse des personnes les plus démunies. Exigences administratives trop élevées et risques de l'arrêt de l'aide. Dysfonctionnement personnes qui ont atteint l'âge de la retraite: arrêt des versements des avances et situations de détresse économique grave; gros manque dans le filet social. Nouvelle loi sur les prestations complémentaires pour les familles.
Service éducatif itinérant (SEI)	Association	Réseau relationnel et éducation; santé et handicap	Dépend de l'association ASTURAL; service de psychologues, avec une équipe de 12 personnes. Ciblé petite enfance: 0 à 6 ans au maximum. Appui aux enfants en situation de handicap, retards de développement, troubles du comportement; suivi des enfants à risques, sans problème de développement mais avec des parents qui présentent des difficultés conséquentes; intervention sur demande des crèches et des jardins d'enfant pour des appuis pour des enfants en échec d'intégration. Surcharge du service: 40 enfants et familles en liste d'attente. Manque de moyens.
Service santé de la jeunesse	Public, Etat de Genève	Santé et handicap	Infirmières scolaires, médecins, psychologues. Soins dentaires, ouïe, vue. Rôle pivot du service. Rôle très important d'articulation et en termes de réseau des infirmières scolaires: seul relais de type social au primaire.
Service social de la Ville de Genève	Public, Ville de Genève	Réseau relationnel et éducation; ressources économiques	Travail de proximité avec les Unités d'action communautaire. Organisation par quartiers. Problèmes: pas de réception des personnes, évaluation et travail de contrôle fait à double.
Services industriels de Genève (SIG)	Public	Ressources économiques	Détection par l'endettement et non paiement de factures. Alerte donnée par SIG lorsque les factures ne sont plus payées.
Solidarité Femmes	Association	Réseau relationnel et éducation	Aide sociale et psychologique aux femmes victimes de violence conjugale. Membre Réseau Femmes (Camarada, SOS Femmes, Solidarité Femmes, F-Information).
SOS Femmes	Association	Réseau relationnel et éducation; emploi et chômage	Réinsertion sociale et professionnelle. Membre Réseau Femmes (Camarada, SOS Femmes, Solidarité Femmes, F-Information).

Tableau 1. LE DISCOURS SUR LES INSTITUTIONS

Institutions et associations citées	Type, filiation	Domaines d'action	Mentions, commentaires
Syndicats: Syndicat interprofessionnel des travailleurs et travailleuses (SIT), Syndicat du personnel des transports (SEV), Syndicat interprofessionnel Syna	Association	Emploi et chômage	Membres de la Communauté genevoise d'action syndicale. Conciliation travail-famille. Engagement sur le terrain politique: pour 6 semaines de vacances, pour initiative sur les crèches, pour augmentation des allocations familiales, pour congé parental. Conseil, accompagnement pour questions liées à l'emploi et chômage, désendettement. Réseau des employés, collègues de travail
Tremplin-Jeunes	Public, Etat de Genève	Emploi et chômage	Suivi de jeunes en rupture/démotivés par conseillers sociaux CO après le cycle, pour réorientation vers l'OFPC, associations ou relais locaux.
Université ouvrière de Genève (UOG)	Association	Réseau relationnel et éducation; étrangers et migration	Cours de français. Recréation d'un réseau; fonction d'alerte.

* Il est fait ici une distinction entre l'école, en tant qu'institution, et le Département de l'instruction publique, comme autorité de tutelle.

** En raison du caractère transversal du domaine dont a la charge la Commission cantonale de la famille, il ne lui a pas été attribué un domaine d'action spécifique, mais le champ "politique familiale".

Tableau 1. LE DISCOURS SUR LES INSTITUTIONS

Tableau 2. LE DISCOURS SUR LES INSTITUTIONS FAMILIALES

SITUATIONS	DIAGNOSTIQUE : BESOINS / PROBLEMES	PREVENTION / DETECTION (Clignotants)	SOLUTIONS
1. Etapes parcours familial			
A. Naissance et enfance	<p>1.A.1. Retour maison après maternité : solitude (travail du père, non disponibilité gds mères) et fatigue des mères (dépressions post-partum non diagnostiquées). Parents dépassés par pleurs. Reprise travail, voir Tabl.3 : Conciliation.</p>	<p>Rôle des visites des sages-femmes (LaMaL droit pdt 10 jours). Orientation vers gynécologue / pédiatre / CAS</p>	<p>Congé paternité. Valorisation maternité. Ne pas laisser seule jeune accouchée. Passages automatiques sage-femmes à adapter selon besoins ; faudrait modifier LaMaL : 5-6 passages pour toutes femmes qui sortent de maternité, max. 10 visites ms pdt 3 mois. Aide-familiales : diminuer délais et coût services FSASD. Améliorer qualité des services des CAS. Information chez médecins, mais aussi envois de « tous ménages ». Guichet pour jeunes mères. « Bons de respiration » (Chaperon Rouge).</p>
	<p>1.A.2.Structures de garde : Prix élevé serait dû aux exigences genevoises élevées pour encadrement (CCT Ville de Genève). Voir aussi Tabl.3 Conciliation</p>		<p>Ville de GE devrait couvrir ses besoins vers 2016-17 avec 1000 places de plus. Faudrait accès facilité à des « crèches d'urgence » (coût), quand pas de place et/ou contrainte financière. Subventions aux institutions pr cas non « rentables ». Projet de loi pr assouplir CCT. Droit à place de crèche (cf initiative 143).</p>

Tableau 2. LE DISCOURS SUR LES INSTITUTIONS FAMILIALES

SITUATIONS	DIAGNOSTIQUE : BESOINS / PROBLEMES	PREVENTION / DETECTION (Clignotants)	SOLUTIONS
	<p>1.A.3. Développement précoce de troubles relationnels.</p>	<p>Bébé en souffrance peu visible (monde clos famille). Problèmes svt détectés trop tard. Repose sur initiative des parents : demandes, not. ds lieux d'accueil, Ecole des parents, Camarada, ... ; maternité si pathologique, visites sage-femmes ; crèches (et services ressources associés).</p>	<p>Reconnaître domaine pte enfance</p>
1.B.Jeunes	<p>1.B.1. Jeunes en rupture. Abandon scolaire, rupture d'études. Après fin scolarité obligatoire : trou ds filet social. (Jeunes sans apprentissage, voir Tabl. 3_1A.3) Jeune en difficulté après divorce parents. Rôle de la famille ds thérapie / accompagnement de jeunes. Expression par actes violents. Dysfonctionnement de l'enfant qui fait exploser système familial.</p>	<p>Envoyés par office de l'emploi et/ou chômage. Recours possible à OMP. Conseillers sociaux du CO orientent vers professionnels et font un suivi 1 an après la fin du cycle (si nécessaire les ré-orientent vers OFPC ou communes, associations). Rôle du maître d'apprentissage (ms de plus en plus supplanté par école prof puisque temps scolaire a augmenté). Travailleurs sociaux hors-murs (TSHM) vont à la rencontre des jeunes.</p>	<p>Niveau CO, structures de relais scolaire pr cas lourds ms que 3 places. (Ds parascolaire pas de structures spéciales pr jeunes en rupture.) Ex. Semestre de motivation pr jeunes en rupture, qui ne savent pas quoi faire : Croix Rouge GE. Ou stages du projet Jeunes-Emploi, ou conseils Cité des Métiers Aider jeunes à être acteurs de leur parcours avec l'aide de la famille ; aider jeunes que l'on sent fragiles à repérer à qui s'adresser.</p>
	<p>1.B.2. Enfants placés : Rares car bcp d'actions en milieu ouvert. Et encore moins svt quand famille a des moyens. Mais la qualité du logement peut être un motif. Problème payer camps de vacances quand foyer ferme. A 18 ans, enfant placé rendu à ses parents.</p>		
1.C. Séparations / divorces	<p>1.C.1.Famille nucléaire n'est plus la norme. Divorce comme problème supplémentaire et qui engendre d'autres, ex. logement.</p>	<p>Identifier problème lors règlement : aspects juridiques et garde des enfants.</p>	<p>Information sur droits. Assistance juridique (ex Caritas, CSP), solutions pr coût modeste des avocats (collectifs de défense, permanence ordre des avocats, site internet</p>

Tableau 2. LE DISCOURS SUR LES INSTITUTIONS FAMILIALES

SITUATIONS	DIAGNOSTIQUE : BESOINS / PROBLEMES	PREVENTION / DETECTION (Clignotants)	SOLUTIONS
			« easy-divorce »). Résoudre problème surcharge des services. Aider parents à avancer, services ne peuvent pas agir directement sur tout. Mobiliser les deux parents.
	1.C.2. Problèmes des adultes comme cause troubles chez enfants. Vécu du divorce par les enfants. Plus que divorce = mésentente entre parents.	Evaluation situation familles avec enfants (par SPMI), ms mtn à GE juge décide si nécessaire. Détection à l'école, infirmière scolaire. Enfant indicateur des problèmes des parents.	Médiations pr résoudre dimensions conflictuelles, communication entre parents. Guidance infantile, ms priorité aux cas lourds ; ou orientation vers OMP.
	1.C.3. Recouvrement des pensions : Avancées par SCARPA que durant 3 ans (LARPA) ; ms SCARPA aussi appui à recouvrement tant que pension due. Femmes qui ne font pas les démarches, donc pension due prise en compte ds revenu. Pères qui se mettent volontairement en situation de non paiement, ms aussi pères en difficultés car accepté, pr les enfants, de payer gros, not. si leur situation change (ms généralement c'est la mère qui a la charge des enfants et les soucis de fin de mois).	Examen par le juge/avocats doit être plus réaliste de la situation au moment du divorce et non demander maximum. Anticiper non paiement. Révision du jugement si changement durable (pas accepté pr période de chômage), ms très long.	Déposer demande chez SCARPA, service gratuit. Assistance juridique (ms payante). Action en justice, ms aussi trouver des arrangements. Examen plus approfondi situation du père et changements possibles : sensibiliser juges et avocats. Plan de remboursement avec père selon sa situation.

Tableau 2. LE DISCOURS SUR LES INSTITUTIONS FAMILIALES

SITUATIONS	DIAGNOSTIQUE : BESOINS / PROBLEMES	SOLUTIONS
1.D. Familles monoparentales et recomposées	1.D.1. Fragilité , d'autant plus si bas salaires, peu qualifiés et peu scolarisés, non paiement pension. Svt parmi working poor avec salaire juste trop élevé pr PC (effet seuil). Peut entraîner non paiement impôts, dettes, dépression. Paupérisation par non paiement pension (voir 1.C.3.). Chômage encore plus problématique. 1.D.2. Monoparentalité : phénomène nouveau pas assez connu, aux répercussions énormes sur logement, les places en crèche et en foyer socio-éducatif. Manque information /adaptations : -Milieu immobilier ne prend pas en compte situations de garde partagée. -Relation avec les enseignants selon responsabilité légale ou non. 1.D.3. Familles recomposées : Cumul handicap des familles monoparentales et nombreuses. Revenu jugé suffisant, donc non droit aux prestations, difficultés non reconnues. Effet « coucou » : enfant plus grand doit partir. Dps 4 ans public principal des résidences pr jeunes adultes. Aider parent à sortir d'un conflit antérieur.	Orienter. Aider ds démarches. Ecole : objectif apprentissage, pas rôle de se substituer aux parents, mercredi matin pas garde à bon marché. Information sur nouvelles formes familiales
1.E. Génération pivot	Phénomène nouveau on devient mère/père de ses parents, génération qui ne s'arrête jamais. Creux pr les 50-60 ans au niveau des associations à Genève, rôle des Communes ? Femmes qui doivent se substituer à collectivités publiques à cause diminution des budgets, problèmes logements, croissance divorces.	Politique fiscale, familiale. Soins aux personnes âgées Pour accompagnement des personnes âgées bilan avec consultation sociale de Pro Senectute, porte d'entrée FSASD, autres ex. « bons de présence senior » (Croix-Rouge), et autres associations y c. service social des communes. Pallier au manque de structure un peu plus médicalisées que D2, mais pas EMS. Soins aux parents comme travail rémunéré pr permettre de diminuer temps professionnel.
1.F. Grands-parents	Grands-parents jouent un rôle important, peuvent être un appui mais ne doivent pas se substituer aux parents, perturbe enfant qui ne sait plus qui est responsable. Svt gds parents pas présents mais aussi transformation vie des seniors : actifs, autonomes, pas au service de sa descendance.	

Tableau 2. LE DISCOURS SUR LES INSTITUTIONS FAMILIALES

DIAGNOSTIQUE : BESOINS / PROBLEMES	PREVENTION / DETECTION (Clignotants)	SOLUTIONS
2. Situations spécifiques : immigrants, étrangers		
<p>2.A. Etrangers Cliché : étrangers ont des problèmes avec leurs enfants. Situations précaires ex permis F « admis provisoires » ne permet pas participation / intégration. Difficultés administratives (et qualité accueil Office de la population), reconnaissance diplômes. Situations extrêmes : analphabètes, comprenant pas français. Jeunes qui arrivent et ne souhaitent pas être ici. Ceux qui sont ici et qui, par leur comportement, seront expulsés à 18 ans. Cas spécifique des enfants des Rom (disparus quand classes spéciales ouvertes) Sans-papiers svt femmes, majorité avec enfants ici ou ailleurs. Jeunes ne peuvent pas faire d'apprentissage (apprentissage « au noir »).</p>	<p>Information par Bureau de l'intégration (BIE) : invitation aux nouveaux venus, brochure d'info, présentation association du mois. Interprètes communautaires (HUG, Hospice, DIP). Activités spécifiques de Camarada, ou autour besoins ex accueil parents – enfants (Ecole des parents).</p>	<p>Elargir capacité d'information du BIE Les orienter vers leurs communautés, ambassades, vers des associations comme Camarada Rencontrer d'autres parents ex. Cerf-Volant, Ecole des parents</p>
<p>2.B. Suisse, ou descendant de Suisse, de retour étranger peut avoir même difficultés si jms vécu en Suisse. Suisses de l'étranger (p.ex. qui travaillent ds pays proches) oubliés ds réforme péréquation financière : enfant plus droit à AI si besoin : trou ds filet.</p>		<p>Existe petite unité d'accueil (Service des Suisses à l'étranger) à l'Hospice général, ms pas tjs connue.</p>
<p>2.C. Couples bi-culturels Disqualification xénophobe envenime dysfonctionnement du couple. Etrangère dont mari bon salaire n'entre pas ds critères d'aide</p>	<p>Repérage par enseignante des enfants.</p>	
<p>2.D. Femmes d'étrangers Solitude. Absence d'activité. Violence femme ayant rejoint son mari : va perdre son permis si se sépare ap < 3 ans de vie commune en Suisse.</p>		<p>Site internet pr communauté internationale de Genève ex vs bénévolat.</p>

Tableau 2. LE DISCOURS SUR LES INSTITUTIONS FAMILIALES

Tableau 3. LE DISCOURS SUR LES TYPES DE PROBLEMES RENCONTRES PAR LES FAMILLES

DOMAINE	PROBLEME SPECIFIQUE	IMPLICATIONS / CONSEQUENCES	DETECTION / SOLUTIONS
1. Problèmes économiques, travail			
1.A. Précarité	<p>1.A.1. En dessous seuil pauvreté, critères complexes pr aide spécifique, décisions lentes (3-4 mois pr PC, 1-2 mois pr chômage), manque harmonisation aide sociale et PC. Difficulté mise en œuvre lois ex. chômage et PCFam Problèmes multiples (logement, crèche, travail,...) démarches multiples.</p> <p>Effet seuil : aide tombe à cause augmentation revenu (personnes sortent aide Hospice, parfois dossier non réglé). Stratégies d'évitement : ex. refus de succession, faillite, défaut de biens pr ne pas payer pension alimentaire.</p>	<p>Personnes échappant au filet social. Périodes de battement. Limites des actions des associations.</p>	<p>Résoudre problèmes coordination Hospice Général – PC et associations d'aide. Institutions privées réagissent bcp plus rapidement.</p>
	<p>1.A.2. Grande précarité. Solitude. Effets psychologique des sanctions. Précarisation accrue des personnes sans qualification.</p> <p>Impact accidents de l'existence : divorce, maladie, chômage.</p>	<p>Absence de réseau (familles plus aisées ont du réseau). Gens n'arrivent plus à se mobiliser. Désarroi des enseignants face à précarisation des élèves, du quartier. Spirale engendrée par événement déclencheur, ex chômage du père. Diminution du revenu, pas des charges (ex chômage : 80% du revenu).</p>	<p>Approche de proximité. Ex. Camarada. Contre-prestations plutôt qu'assistance, garder un rôle ds la société. Quand situation trop complexe faut conseiller juridique. Informer, orienter, agir avant que situation ne devienne multidimensionnelle.</p>
	<p>1.A.3. Marge : Les 5% de jeunes ne trouvant pas d'apprentissage, ou n'entrent pas ds critère pr suivre formation professionnelle. 10% de migrants ds situations compliquée, ex apprentissage « au noir ».</p>		<p>Ne pas prendre l'élite comme norme. Revaloriser métiers manuels.</p>

Tableau 3. LE DISCOURS SUR LES TYPES DE PROBLEMES RENCONTRES PAR LES FAMILLES

DOMAINE	PROBLEME SPECIFIQUE	IMPLICATIONS / CONSEQUENCES	DETECTION / SOLUTIONS
	<p>1.A.4. Zones de pauvreté Mais aussi zones mixtes.</p>	<p>Dynamiques sociales complexes de certaines zones (ex Libellules Vernier). Dégradation situation ex. Versoix, Trois-Chênes, Thônex. Ms aussi amélioration qui fait sortir du REP (et suppression de l'éducateur) ex. école Bella-Vista</p>	<p>Données ex. cartographie pauvreté (CATI-GE). Identifier poches de précarité. Actions spéciales. Discrimination positive. ex REP selon taux défavorisés et allophones.</p>
	<p>1.A.5. Endettement</p>	<p>Spirale de l'endettement, cumul. Problème endettement des jeunes. Non paiement loyer, assurance maladie.</p> <p>[Reconnu par tous comme point d'entrée]</p>	<p>Caritas et CSP : Campagnes d'information. Plan désendettement (aider à rembourser). Négociation avec créanciers. (ms CSP que si situation rend désendettement possible). Hospice : Libre accès pr demander conseil (sans démarche formelle). Assistant social spécialisé pr conseil endettement (rem d'un acteur : en théorie !): bilan des dettes. Assurer en priorité le loyer (garantie de paiement, trouver dons pr arriérés) et assurance maladie. Ateliers pr apprendre à vivre avec moins d'argent. Repérage précoce : projet récent détection Hospice en collabo CSP/Caritas : alerte non paiement impôts et factures SIG. Volonté politique actuelle pr coordonner. Aussi appui niveau Communes.</p>
	<p>1.A.6. Budget : charges (non) compressibles ? Factures, loyer, assurance maladies, soins dentaires, lunettes, voiture, télécom, loisirs . Soins dentaires vrai problème, second ds demande d'aide après logement.</p>	<p>Besoins de base, ms aussi valeurs, dignité. Changer habitudes de consommation est très long. Oser parler de ses problèmes</p>	<p>Aide pr faire budget. Stratégie pr anticiper baisse revenu. Revenu minimum familial. Appui recherche aides financières spécifiques (privé, public) y c. pr loisirs. Médecine communautaire, clinique d'orthodontie (ms ds les faits n'arrive pas à prendre en charge ts les cas). Souplesse/négociation avec régies, assurances maladies (guère conciliantes, institutions privées, ms « finissent par comprendre si bien expliqué »). Appui des responsables d'activités, solidarité des autres parents. Activités organisées par Hospice Général.</p>

Tableau 3. LE DISCOURS SUR LES TYPES DE PROBLEMES RENCONTRES PAR LES FAMILLES

DOMAINE	PROBLEME SPECIFIQUE	IMPLICATIONS / CONSEQUENCES	DETECTION / SOLUTIONS
	1.A.7. Impôts. Peur des démarches auprès de l'administration fiscale. Cercle vicieux impôts non payés.	Retenue s/salaire empêche payer impôts courants (pas pris en compte ds calcul minimum vital de l'Office des poursuites), endettement	Administration fiscale ne négocie plus des abattements, mais généralement prête à trouver accord sur base dossier sérieux vs plan de remboursement ou remise de dette.
1.B. Activités (emploi, chômage)	1.B.1. Chômage.	Répercussion sur quotidien des familles pas considéré par office chômage, ni par Hospice Général. Débordés, ils donnent priorité aux personnes sans filet social. On perd aussi sa dignité, statut donné par travail..	Réinsertion professionnelle. Appui ex SYNA vs conseil juridique, liste entreprises, rédaction offre. Accompagnement par collègue formé. Impact sur revenu et budget ; répercussion sur quotidien : privé (Caritas, CSP) ou Hospice général, Communes ONG. Visite régulière à son conseiller au chômage ; ms n'est pas un service social (plutôt système coercitif, rapport désagréable) et ne pourra pas traiter ts les problèmes. Fonction de clignotant (not si ménage faible revenu, enfants), et au moins orienter ailleurs. Aider pr stratégies à mettre en place. Ex fonctionnement efficace OFPC : vrais orienteurs, bon accueil, prennent le temps, intègrent les gens ds la recherche d'info. Ex CFF structure de conseil, solidarité qui fait qu'aide de la famille pas nécessaire. TPG : assistante sociale.
	1.B.2. Working poor qui n'arrivent pas à payer impôts, ms ne remplissent pas critères pr aide sociale. Svt famille monoparentale.		Aide Hospice général si répond aux critères. Adapter barèmes ? Se centrer sur besoins des gens plutôt que besoins de la finance. Assurer un revenu familial minimum pr que gens se prennent eux-mêmes en charge.
	1.B.3. Doubles salaires vs coût de la vie (not. loyer, assurance maladie). Horaires contraignants	1,5 salaire peut suffire si tout va bien, ms pas de marge si pépin. Allocations familiales pas suffisantes. Poids de l'économie sur choix familiaux.	Salaire décent permettant choix rester avec enfants à la maison.

Tableau 3. LE DISCOURS SUR LES TYPES DE PROBLEMES RENCONTRES PAR LES FAMILLES

DOMAINE	PROBLEME SPECIFIQUE	IMPLICATIONS / CONSEQUENCES	DETECTION / SOLUTIONS
		Le travail dévore les gens. Après longue journée travail pas envie de se mobiliser (et non parents démissionnaires). Pas de marge de manœuvre.	
	1.B.4. Conciliation travail famille. Garde enfants quand parents travaillent y c. le soir Aussi pr soins aux parents âgés. Partage et reconnaissance tâches domestiques. Problème horaires atypiques (ms étude 2008 montre que généralement relais ds famille).	Pression des entreprises sur retour ap maternité plus rapide, ou dissuader de revenir. Crainte des employeurs vs femmes avec charge d'enfants. Travail des mères, gds mères : impact financier énorme, not. Vs crèches. Travail domestique : équiv classe de salaire Etat (Mvt Pop Fam . SPAF), rétribution (estim 8000 Fr/mois). Manque places de crèche entraîne engagement femmes au noir pr garde à la maison.	Travail avec entreprises pr places à temps partiel et bien payées, souplesse. Rémunérer travail de CARE. Politique du travail indispensable pr politique familiale. Congé parental. Faire respecter 3 jours pr enfant malade. 10-15 lits supplémentaires prévus ds crèches pr horaires atypiques (+site Artamis). Pr patrons, solution pas allocations familiales ou congé parentaux, ms structures d'accueil pr enfants des parents qui travaillent (ds CCT ms pas ds loi). Crèches d'entreprise ou entreprises qui paient place ds crèche publique, (ou participent à assurance maladie), ms faut taille critique vs coût estimé Fr 50'000 par place. S'attaquer aux causes, problème de société : individu doit s'adapter aux entreprises, à l'économie. Partenariats public-entreprises (ex SIG, Serono). Ms réticences dans certaines communes.

Tableau 3. LE DISCOURS SUR LES TYPES DE PROBLEMES RENCONTRES PAR LES FAMILLES

DOMAINE	PROBLEME SPECIFIQUE	IMPLICATIONS / CONSEQUENCES	DETECTION / SOLUTIONS
2. Contexte/qualité de vie			
2.A. Logement	Quasi insoluble, listes d'attente, lutte pr les places, réseau personnel. Particulièrement chez migrants : enfants ds même pièce. Si dettes, sans revenu stable : impossible. Impact divorce sur logement : problème garde partagée vs droit au logement. Budget loyer (voir sous précarité)	Problèmes concrets, comme logement, peuvent déstructurer la famille. Enfant peut être mis en placement si logement non adéquat. Création logement parfois au détriment taille : ex. Libellules (Vernier), trop petits appartements entraîne tournus qui nuit aux solidarités.	S'inscrire ds fondations immobilières, Office du logement, Gérance immobilière municipale de la Ville (GIM), CIA, CAP (Ville), CEH (Hôpital). Voir si droit allocations, logements subventionnés. Emploi avec logement ex. concierge, sous-location contre service (garde enfant, aide personne âgée). Commission famille ne pourrait-elle pas intervenir au niveau juridique ? Besoin d'une vraie politique de logement, droit au logement. Faut construire, pas seulement des logements sociaux.
2.B. Isolement	Manque de réseau, isolement social. A cause mobilité et/ou conflits familiaux. Isolement de la gde précarité (voir 1.A.2.). Ms aussi déprime des mères étrangères seules ds gd appartement (cf Tabl 2. 2.D.). Solitude de la jeune mère, des mères famille monoparentale. Problème bcp de conseils ms finalement seul, manque de réseau.	Problème accru par manque financier. Ms familles riches ne vont pas oser demander aide. Passent inaperçus. Société ds laquelle le manque de réseau d'entraide doit être compensé par collectivités publiques. Lien degré de socialisation famille et échec scolaire (cf rapport SRED)	Souvent enfants comme premiers révélateurs du problème. Lieux : ex Allo Parents (Ecole des parents). Médecin de famille. Hospice : possibilité donner des conseils sans prendre nom, sans remplir documents.

Tableau 3. LE DISCOURS SUR LES TYPES DE PROBLEMES RENCONTRES PAR LES FAMILLES

DOMAINE	PROBLEME SPECIFIQUE	IMPLICATIONS / CONSEQUENCES	DETECTION / SOLUTIONS
2.C. Bien-être Troubles relationnels et de comportement	2.C.1. Mal-être, dépression des parents	Quel rôle joue l'entreprise : protéger sphère privée employé, mentionner cas à AI, orienter vers médecin, essayer d'aider, ms n'est pas assistant social.	Médecin de famille (ms ne peut pas suivre ts les problèmes de la famille). Médecin d'entreprise ; référent externe : coach, psychologue.
	2.C.2. Dysfonctionnement familial	Effet mésentente entre parents sur les enfants (formation, vécu scolaire). Désarroi des enseignants (et risque renforcer problèmes en convoquant les parents).	Identifier élément déclencheur. Réseau doit fonctionner pr repérer enfant ayant problème : enseignant, infirmière scolaire, assistant social. Actions tripartites, ex. enseignant, Hospice général, Ecole des parents. Quand l'Etat ne peut pas financer, associations/ONG se tournent vers fonds privés. Ecouter les parents (ex F-INFO), orienter vers Services (SPMi, conseil conjugal CSP, asso Couple et Famille). Ecole des parents pr problème de parentalité, thérapie familiale.
	2.C.3. Enfants en difficulté. Effet pauvreté sur les enfants : soins médicaux, activités parascolaires. Mais enfants de riches ont aussi des problèmes sociaux et scolaires. Problèmes pas forcément liés au revenu. Echec scolaire.	Enfants en difficultés à un moment de leur existence. Troubles chez l'enfant svt dû à problèmes des parents : ne pas stigmatiser l'enfant pr problème des parents. Svt pas d'intervention possible si pas comportement vraiment grave (ex Guidance infantile). Ne pas sur-interpréter les symptômes.	Traitement d'abord ds cadre scolaire et parascolaire, puis voir parents, ou hors cadre scolaire ex. Ecole des parents. Duo-ou tri-partie avec enseignant et Hospice. Idem niveau CO : détection par enseignant, puis conseiller sociaux et selon besoin équipe médico-psychosociale. Comprendre la situation et voir comment aider. Ne pas être intrusif ds famille. REP : éducateurs pr identification précoce des problèmes, dialogue avec profs et parents, ms éducateurs aussi nécessaires ds beaux quartiers. Détection des petits signes à ts niveaux professionnels, y c. pédiatre. Détecter notes qui baissent avant attendre échec scolaire, ou agressivité / changement de comportement, absentéisme. Passer le relais : rencontre annuelle enseignants CO et post-obligatoire ; et entre travailleurs sociaux, pr cas difficiles. Accompagnement socio-éducatif, donner

Tableau 3. LE DISCOURS SUR LES TYPES DE PROBLEMES RENCONTRES PAR LES FAMILLES

DOMAINE	PROBLEME SPECIFIQUE	IMPLICATIONS / CONSEQUENCES	DETECTION / SOLUTIONS
			points de repères structurant. Ecole aurait tendance à traiter trop de dimensions, orienter familles vers autres structures. Permanences OMP ds écoles pr ouvrir champ des possibles de l'enseignant.
	2.C.4. Maltraitance, violence.	Problèmes de comportement des enfants pouvant être associés à signes de maltraitance.	Alerte par parascolaire, les oriente vers Service de protection des mineurs. Idem conseillers sociaux CO : sensibilisation plus forte. Professionnels, y c. pédiatres doivent être sensibles. Centre LAVI (Loi féd sur aide victimes d'infractions)

Tableau 3. LE DISCOURS SUR LES TYPES DE PROBLEMES RENCONTRES PAR LES FAMILLES

Tableau 4. LE DISCOURS SUR LES SOLUTIONS

1. POLITIQUE FAMILIALE	
1.1. Principes et contexte	<ul style="list-style-type: none"> - Il y a des choix politiques et des choix de société dans lesquels on ne met pas la priorité sur les familles. On renvoie à la responsabilité de l'individu, plutôt que de se doter de moyens collectifs pour éviter ces situations. Il faut une réelle volonté politique. - Volonté de travailler entre départements. Arrêter la parcellisation des problématiques et donc des bénéficiaires. - On parle de politique mais le problème à Genève - et la Commission cantonale de la famille ne cesse de le dire depuis de nombreuses années - c'est qu'on n'a pas de politique familiale. C'est saucissonné, c'est par problématiques, mais on ne sent pas une volonté, au niveau cantonal, pour faire de la famille une priorité. La famille a plusieurs dimensions, elle rencontre plusieurs difficultés et les enfants étant l'avenir d'une société, cela devrait être une priorité politique. [...] A partir du moment où a été mis en place le complément d'assistance, qui va entrer en vigueur à l'automne, [le Conseil d'Etat] considère qu'il a fait ce qu'il fallait. Il n'y a pas de vision sur les difficultés des familles, quel type de famille les rencontre davantage ou sur quel type de famille cela a un impact à terme. Il n'y a pas cette volonté-là. - Le manque d'intérêt que l'autorité politique a pour le domaine familial conduit à se poser la question de la mission de la Commission cantonale de la famille. - La question de la famille peut intéresser tous les partis politiques. Après, il s'agit de savoir ce que l'on met dans cette notion. - La coordination ne peut pas exister s'il n'y a pas d'objectif commun, une image de la politique familiale. Il faut passer au contrat de confiance, à un objectif de prestation. - Un ensemble de mesures en faveur de la famille ne constitue pas une politique familiale. - Politique cantonale forte est-elle compatible avec une action de proximité ? - Il faut une politique qui laisse la place à cette créativité périphérique, à la diversité des réponses. Il n'y a pas de réponse globale. - Actions locales au niveau des quartiers ou des communes, mais quand même nécessaire d'avoir quelque chose d'un peu plus large, au niveau du canton, pour avoir une réelle politique familiale, avec une volonté de toucher toutes les familles. - Inscrire la réflexion dans quelque chose de plus large, notamment savoir ce que la Confédération propose, recommande. - Une politique familiale se conçoit au niveau fédéral, au niveau cantonal et au niveau communal.

Tableau 4. LE DISCOURS SUR LES SOLUTIONS

	<ul style="list-style-type: none"> - S'attaquer aux causes, p.ex. les conditions de travail, politiques sociales fortes au niveau cantonal pour éviter « fabriques à misère », par exemple intégration des étrangers. - On ne peut pas parler de politique familiale sans une politique du travail, sans une politique fiscale. - Faut qu'il y ait suffisamment de revenu pour permettre aux gens de vivre. Parce que si vous n'avez pas de revenu, vous n'avez pas de logement, vous n'avez pas accès aux vacances, etc. Quand je parle de revenu, il ne s'agit pas forcément d'un salaire, cela peut être un revenu familial. - Reconnaître le statut de la petite enfance. - Ce qui manque, pour moi, c'est une véritable politique de la famille. La journée accueil continu et l'introduction du mercredi matin sont des fausses solutions. On est en train de se dire que l'école va résoudre les problèmes, notamment de garde d'enfant, de facilitation de la carrière des femmes. Ce sont des choses très importantes et des vrais problèmes, mais auxquels on apporte des sparadraps sur une jambe de bois. - Point de vue du patronat versus mesures accroissant le coût du travail : L'initiative sur la hausse des allocations familiales augmentera le coût du travail. Cela n'est pas évident pour les entreprises, qui sont confrontées à une concurrence toujours plus vive. Au niveau conciliation vie privée-vie professionnelle, ce qui nous paraît important, ce n'est pas d'augmenter les allocations familiales, d'accorder des congés paternité ou parentaux. Mais c'est que les parents puissent bénéficier de places de crèche ou de structures d'accueil. Mais l'initiative 143, qui vise à ce que chaque enfant ait droit à une structure d'accueil, c'est excessif. Donc si l'initiative passe, on pourrait voir deux parents qui n'ont pas besoin de travailler, qui ont des activités de plaisir, et qui pourraient placer leurs enfants dans des structures d'accueil subventionnées par les communes. Par contre, le contre-projet à l'initiative 143 vise à ouvrir la porte aux structures privées qui se heurtent à d'importantes barrières. - Manque un lobby parents ou familles parce qu'en général, les familles sont plongées dans leurs problèmes de garde, de logement, de gérer leur travail et leur famille. Il faut donc qu'il y ait quelqu'un d'autre qui puisse les défendre. Rôle joué par associations, syndicats, organisations politiques qui ont soutenu initiative sur les allocations familiales et sur crèches. - Tant que les parents acceptent qu'avoir un bébé, c'est aller chez le gynécologue, puis à l'hôpital, faire une péridurale, rester quatre jours et rentrer à la maison... Tant que les parents acceptent cette séquence et ne se regroupent pas en association pour dire ce qu'ils veulent, les choses ne changeront pas beaucoup. Par exemple, les femmes se sont battues pour obtenir le congé maternité. Les pères doivent aussi se bouger s'ils veulent leur congé paternité ! - Faut partir de solidarités entre personnes. Comme ce fut le cas de l'AVIVO qui est maintenant devenue une vraie
--	--

Tableau 4. LE DISCOURS SUR LES SOLUTIONS

	<p>force politique.</p> <ul style="list-style-type: none"> - « Les places en crèche devraient être un droit » (initiative 143).
1.2. Axes / processus existant ou en cours	<ul style="list-style-type: none"> - On aborde cela [les questions familiales] au plan de la Confédération, via la fiscalité des familles, via l'assurance maladie, etc. On a saupoudré, mais de nouveau, je n'ai pas l'impression que cela fasse une politique. - « Politique de cohésion sociale en milieu urbain » (Politique de la Ville) volonté politique Conseil d'Etat et Commission sociale du Grand Conseil. Projet de loi au Grand Conseil. - Mise en place accueil à la journée plébiscité en votation : création d'une structure qui encadre et fait des matrices de risques ou on regarde localement comment faire sur la base de principes d'équité, de qualité et de diversité, appliquée de façon souple selon acteurs locaux. - Manifeste en préparation pour demander meilleure valorisation des compétences que les jeunes acquièrent dans les organisations de jeunesse, les inclure dans une formation globale. - Conseil d'Etat est chargé de formuler un projet de loi pour assouplir les exigences pour le personnel des crèches.
<p>2. ESPACES / INTERFACES A METTRE EN PLACE [Mais remarque selon laquelle la « création d'espaces risque de créer le besoin »]</p>	
2.1. Bureau de la famille	<p>Avoir un seul endroit qui coordonne, une sorte de Bureau de la famille au niveau du canton, qui aurait vraiment une autorité et qui pourrait vraiment décider de faire quelque chose. Comme le bureau pour l'intégration. Ce serait donc autant pour les migrants que pour une famille lambda qui arrive et qui n'a pas forcément accès aux informations. Aussi sur internet.</p>
2.2. Maison de la famille	<p>Comme il y a la Maison des associations : un seul lieu pour les diverses associations et institutions qui s'occupent de la famille. Il faudrait un lieu, une structure pour la famille, pour une même mission. Mais problème de localisation si maison cantonale, plutôt niveau des quartiers. Soutien étatique à la Maison de la Famille mise en place par la Commission cantonale de la famille.</p>
2.3. Guichet de la famille	<ul style="list-style-type: none"> - L'idée du guichet a été évoquée à maintes reprises et on ne l'a jamais fait. - Porte d'entrée, quitte à dispatcher ensuite. - Au niveau de l'Etat, vraiment pour tout le territoire genevois. Cela serait quelque chose de très utile. - C'est un lieu où on peut trouver l'information. Ce sont les problèmes que vous avez évoqué dans vos différentes situations. Comme par exemple : j'ai un problème avec mon adolescent, où est-ce que je peux aller pour en parler ? J'ai un problème de facture, qu'est-ce que je peux faire ? Qui peut me renseigner ? Ce n'est pas multiplier ce qui existe, mais c'est être une plaque tournante qui permet d'orienter les gens sur ce qui existe déjà et qui fonctionne

Tableau 4. LE DISCOURS SUR LES SOLUTIONS

	<p>pour chacun.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cf mandat de Info-Famille (Pro Juventute). - Avis partagés sur la question de savoir si doit être instance publique ou association : association ne disposeraient pas de toutes les informations versus fonctionnement de l'Etat par silo. - N'est-ce pas utopique de le faire au niveau global [cantonal], ne faudrait-il pas plutôt des instances de proximité. Lieu de proximité, généraliste pour réceptionner les demandes. La Ville est en train de réfléchir à des points InfoService dans chaque quartier. - Plutôt accueil qu'aide. On ne va donc pas y demander de l'aide mais juste se faire expliquer un certain nombre de choses et découvrir tel ou tel organisme. Cela pourrait être une espèce d'Office du tourisme pour les gens qui s'installent, quelque chose de plus convivial, et ne pas attendre d'être à l'aide sociale. - Information et orientation qui implique de mobiliser les ressources de la personne elle-même. - Vu la complexité de l'offre, un travailleur social ne sait pas tout C'est donc plus qu'un guichet, c'est une consultation, un endroit où la demande est enregistrée. Une partie de cette demande va pouvoir être traitée directement et les autres éléments seront traités ultérieurement le temps de chercher l'information. - Un guichet, c'est un obstacle de plus, il faut ensuite aller à un autre endroit.
2.4. Bus d'information	<p>Bus « Soutien à la parentalité » qui s'adresse aux parents, à tous les parents. Devant les écoles. Exemples en France.</p>
<p>3. LES GUICHETS EXISTANT, ROLES CLES : LIEUX D'ALERTE, D'INFORMATION, RELAIS.</p>	
3.1. L'école	<p>100% des enfants vont passer par l'école et y passent le plus clair de leur temps.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mais ne signifie pas automatiquement qu'« on va leur livrer des choses ». - Limites de la mission des enseignants. Avis partagés sur part relative éducation versus instruction. Centrer la relation avec la famille sur la pédagogie, l'instruction et les progrès et difficultés de l'enfant. Porte d'entrée : résultats scolaires. - Education en complément aux parents. Fonction de repérage et lien avec la famille (moins stigmatisant que convocation de l'assistant social). Etre à l'écoute, et passer le relais. Au primaire : l'infirmière scolaire qui peut alerter les assistants sociaux et éducateurs. - Il ne s'agit pas de passer le paquet de problèmes, parce que le lien avec l'enfant au sein de l'établissement doit rester. Il faut que les clignotants restent allumés dans l'établissement. - Ecole comme point d'information sur ce qui existe.

Tableau 4. LE DISCOURS SUR LES SOLUTIONS

3.2. Services ressources petite enfance et enfance	Rôle de détection précoce des problématiques familiales et éducatives : SPEA (Service de psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent, HUG), le Service santé de la jeunesse, le Service éducatif itinérant, le SPMi, OMP. Pour ceux pas en liaison avec structures de garde, le pédiatre. Sage-femme rôle de relais vers gynécologue, pédiatre, assistante sociale, infirmière, CAS. Mais aussi fonctions multiples de la sage-femme.
3.3. Autres services Etat	Office cantonal de la population, qui est un guichet où 100% des personnes étrangères vont passer Un très bon exemple de guichet est l'Office cantonal de la formation professionnelle et continue (OFPC). Dès l'accueil, on est orienté sur ce qu'on cherche. Il y a des coachs, de vrais orienteurs, qui vont trouver avec vous l'information. C'est très utile, ils accueillent bien les gens, prennent le temps et les intègrent dans la recherche.
3.4. Espaces / actions niveau local	Les maisons de quartier ont toujours des lieux d'accueil. Ce sont donc plutôt les gens qui viennent dans ce cas-là, sachant qu'il y a aussi des activités ouvertes sur l'extérieur. Les gens rentrent pour boire un café ou pour inscrire leur enfant au centre aéré et ils commencent à discuter. Unités d'actions communautaires (UAC des CAS) développent des projets spécifiques selon les besoins, ex. cours de français, sur alimentation, mais semble difficile de faire venir les gens.
3.5. Points d'information	Dans nos structures [associations], au niveau de l'école ou du parascolaire, des assistants sociaux de l'Hospice Général, il y a une connaissance du réseau social qui est bonne et les gens sont facilement aiguillés. Après, c'est sûr qu'il n'y a pas de systématique mais, en revanche, le dépistage se fait par la sensibilité des gens qui travaillent dans ces structures. Ils connaissent les prestations disponibles dans le canton de Genève, et généralement de façon assez exhaustive. BIE : Depuis un certain temps, ils essaient de faire de plus en plus d'information. Sur leur site, il y a même une présentation de l'association du mois : information et promotion en plusieurs langues. BIPE pr petite enfance : inscription crèches, ms demandes sur plein d'autres informations. Actuellement pour la Ville, mais prévu de développer par quartier. Interprètes communautaires (HUG, Hospice, DIP)
3.6. Communes	- Font souvent office de guichet unique. Elles connaissent bien les institutions locales ainsi que les grandes institutions cantonales et qui à droit à quoi. Elles nous [les associations] informent, nous sollicitent. - Petites communes rurales peuvent se regrouper, souvent des accords de coopération.

Tableau 4. LE DISCOURS SUR LES SOLUTIONS

3.7. Employeur	- Selon patronat : Peut signaler problème à AI, à médecin de l'entreprise ou coach (référant externe). Mais ne doit pas s'immiscer et doit protéger vie privée de l'employé.
3.8. Associations de parents	- En 2009, l'association « Tous parents » avait été créée pour établir un dialogue entre parents [hors de l'école] pour éviter le biais professionnel. Mais beaucoup de réticences et cela n'a pas duré. - Association de parents du cycle. Viennent se présenter le jour des inscriptions pour la rentrée (en juin) et pourraient distribuer de la documentation et des informations. « Les associations diverses pourraient prendre contact avec nous et nous demander si on est prêt à distribuer la documentation », ou via Direction du CO.
3.9. Associations / espaces femmes	Réseau femmes Associations travaillant avec les femmes ex. Camarada, Arcade sages-femmes. Planning familial.
4. PRINCIPES D'ACTION : PARTIR DES REALITES EXISTANTES	
4.1. Partir des gens / de leurs besoins	- Faut-il intervenir ou que cela vienne des personnes elles-mêmes ? - Les problématiques sont d'abord celles de parents et elles sont très larges. Il faut ainsi que ce soit un généraliste qui puissent les accompagner, pas pour trouver la solution, mais pour aider les gens à trouver leur propre solution ; donner les capacités aux personnes de pouvoir résoudre leur situation. Il n'y a pas besoin de diagnostic, mais simplement d'être à l'écoute, dans une approche de proximité la plus anticipée possible. - Suivi : Je m'occupais vraiment plutôt d'insertion professionnelle avec des jeunes de 15 à 25 ans, mais il se trouve que tout d'un coup, ils se marient et sont dans d'autres histoires. - Suivi après l'école obligatoire : rencontre annuelle enseignants CO et post-obligatoire or parler des situations compliquées ; rencontres conseillers sociaux CO et post-obligatoire. - Demande : Quelle est la vraie demande des parents ? Et en quoi pourrait-on y répondre ? Et cela, c'est un travail de partenariat et de confiance.
4.2. Prévention / détection	- Prévention primaire par observation fine des gens qui fréquentent les associations et services. Bien développé à Genève, par exemple au CO. - Observatoires ex. Pluriels : Observatoire clinique. - Prévention au sens large : endroits où les parents peuvent échanger sur la façon d'éduquer les enfants, échanges de compétences en groupe moins stigmatisant. - Clignotants, changement de situation : chômage, aide sociale, baisse de revenu, obésité. Comportement des

Tableau 4. LE DISCOURS SUR LES SOLUTIONS

	<p>enfants : clignotants très visibles.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les acteurs sociaux restent beaucoup dans leurs locaux. Des actions légères et de proximité seraient ainsi vraiment à préconiser. Aller vers ceux qui n'arrivent plus à se mobiliser, qui sont dans une immense solitude. Il faut donc qu'il y ait quelqu'un qui se déplace et vienne partager un moment avec les familles, dans une approche volontaire et de proximité. Il faut donc une intervention légère, sans ouverture de dossier et qui ne soit pas stigmatisant. - Intervention éducative ds les familles à domicile, comme Service éducatif itinérant (SEI), mais avant que les problèmes ne deviennent graves. Toucher les familles « sans histoires » qui ont besoin d'un conseil, d'une information. Intervention légère, non stigmatisant, suggérée aux Communes. - Prévention dans le discours mais, par manque de moyens, les objectifs de soutien aux parents dans leur relation aux enfants et des traitements des situations légères sont abandonnés pour se concentrer sur les situations difficiles. - Agir le plus en amont possible : prévenir plutôt que soigner. - Extension des REP. « Passer à des solutions qui vont beaucoup plus dans la prévention et le traitement en amont, pour que l'école puisse jouer un rôle majeur dans la dynamique de la communauté plus large qu'il y a autour d'elle. [...] un lieu central dans le quartier » - Politique de cohésion sociale devrait identifier les poches de précarité, prévenir dégradation de la situation qui entraîne montée du populisme et racisme. On ne part que des problèmes, on ne travaille pas assez sur les solutions locales qui existent.
<p>5. COORDINATION / RESEAUX</p> <p>A Genève, on a un réseau énorme d'associations et d'institution mais il y a un manque crucial de coordination et d'information.</p>	
5.1. Collaboration interdépartementale	Ne pas travailler qu'avec Dpt de la solidarité et de l'emploi aux étiquettes dont côté aide peut être stigmatisant, collaborer avec DIP, santé,...

Tableau 4. LE DISCOURS SUR LES SOLUTIONS

5.2. Travail en réseau	<ul style="list-style-type: none"> - Avant de créer d'autres choses, il y a vraiment là quelque chose à faire. Parce qu'à force de multiplier les intervenants, les familles ne s'y retrouvent plus et sont perdues. Il faut qu'il y ait plus de soutien à ces structures sociales qui font face à des divorces de plus en plus nombreux, à des difficultés avec des enfants et des situations extrêmement lourdes. - Que les différents professionnels aillent jusqu'au bout de ce qu'ils peuvent faire, chercher des idées, sortir du cadre qu'on leur donne. - Principaux acteurs du domaine famille sont réunis dans la Commission cantonale de la famille. - Groupe de liaison prévention jeunesse : 4 départements, la Ville et les milieux associatifs. Informel, trouver les moyens de travailler ensemble. Tendance à vouloir le formaliser en lui donnant une mission qui risque de tuer la créativité - Dans la « Politique de la Ville » réunion des acteurs principaux autour de problématiques. - Le milieu associatif est une toile qui est rattachée à tout ce qui est étatique ou paraétatique. - Introduction ces dernières années du travail en réseau dans ce secteur fermé [les associations], on pourrait même dire étanche. - Duo- ou triparties : par exemple, l'Ecole des parents avec l'enseignant et l'Hospice. - Liens entre travailleurs sociaux hors murs (Ville) et éducateurs (DIP) ex. Tattes à Onex. - Bernex-Vernier : charte qui réunit tous les partenaires. - Pro Senectute : régulièrement reçoit communiqués et sollicitations des services sociaux des Communes. - Réseaux d'enseignants de différentes écoles ont été remplacés par séance administratives entre cadres. - Créer un réseau autour d'une situation, mais c'est souvent plutôt un millefeuille où chacun se retrouve dans sa couche sans savoir ce qui se passe dans les autres. - Colloques multi-institutionnels autour de situations particulières. Réfléchir autour d'une situation anonymisée (p.ex. à partir d'appel anonyme du réseau auprès du SPMi). - Autour d'un problème ex. séance sur l'endettement ayant réuni 35 personnes de divers services et associations.
5.3. Réseaux	<ul style="list-style-type: none"> - Réseau femmes : Groupe avec Camarada, SOS Femmes, Solidarité Femmes, F-Information. - Réseau mis en place par Info Jeunes, co-animé par Pluriels : Service santé de la jeunesse, le Service de la protection des mineurs, les écoles, etc.
5.4. Les proches	<ul style="list-style-type: none"> - Collègues de travail (formés par le syndicat) qui accompagnent dans les démarches. - Signalement d'un problème (ex. difficultés des jeunes) par un proche. - Important d'impliquer la famille dans le travail d'accompagnement même pour les personnes majeures (JADE).

Tableau 4. LE DISCOURS SUR LES SOLUTIONS

6. CONTENU DES ACTIONS	
6.1. Analyse des situations et évaluation des stratégies	<ul style="list-style-type: none"> - Réalités des familles. Moindre disponibilité pour enfant, moins présente à l'école. - Ne pas sur-interpréter et tirer toutes les sonnettes d'alarme. Analyser les raisons de la recrudescence des situations signalées dans REP et du fait que l'éducateur va plus rapidement dans la famille. Attention à l'ingérence dans la famille. - Groupes de réflexions pour trouver des solutions ensemble. - Travailler sur les solutions produites par la proximité, la citoyenneté. - Savoir comment les gens se sont débrouillés pour résoudre des situations quasi insolubles, exemple logement. - Les personnes qui sont en situation problématique ne sont pas en mesure de savoir et de comprendre où elles sont censées amener leurs problèmes. Elles vont les amener vers la personne qu'elles croisent et avec qui elles se sentent bien : un professeur à l'école, le prof de gym, de musique ou une dame à la crèche.
6.2. Contenu des informations	<ul style="list-style-type: none"> - Dans « La Clé » 700 entrées sur la famille. - Ne pas donner mille adresses, mais 3-4 références ex. CAS - Info ciblée selon public ex. SCARPA donne feuillet avec adresses Caritas, CSP, Hospice, Service spécifique (SPMi, assistance juridique, service des tutelles,...). - Petit fascicule par quartier qui indique les bibliothèques, les crèches ou les différentes associations réalisé par la Ville, accessible ds tous les points forts du quartier. - Il faut que cela passe par quelqu'un qui est formé, parce que juste distribuer des choses, parfois ça ne suffit pas. Le lien est vraiment important et utile. - Problème d'image du service social, des « cas sociaux ». - Serait utile de faire une campagne d'information - ex. sur la gestion de la recomposition familiale - aussi pour promouvoir la solidarité intergénérationnelle.
6.3. Type / canal d'information	<ul style="list-style-type: none"> - Tout-ménage envoyé aux couples qui se mettent en ménage pour leur indiquer où trouver l'information. - Brochure Pro Juventute « Les Messages aux parents » transmises au Communes qui décident si elles veulent ou non les distribuer aux habitants. - Syna : doc sur droits pendant la grossesse, le congé maternité et l'allaitement. - Camarada : Se faire connaître ds tous les services, bouches à oreilles. - Ecole des parents : Information via tous nos partenaires : pharmacies, pédiatres, gynécologues, le réseau éducatif, toutes les crèches, toutes les ludothèques, toutes les maisons de quartiers, les bibliothèques, les lieux d'accueil parents-enfants.

Tableau 4. LE DISCOURS SUR LES SOLUTIONS

	<ul style="list-style-type: none"> - Il y a trop de dépliants, d'informations, d'endroits. - Conférences : ex CO pour parents (expérience travailleur sociaux des rues) ; Pluriels, UOG, Communes d'Onex, Meyrin et Ville, BIE : conférence sur xénophobie ds couples binationaux. Café-parents (Pro Juventute, Ecole des parents pour association parents des élèves), ateliers « Paroles de familles » (MPF), rencontres des femmes de différentes cultures (F-Info). Groupes multifamiliaux (JADE). Mais fréquentation variable, svt toujours les mêmes. - « J'attends un enfant » (Arcade Sages-femmes) : Un samedi par mois 10-12h explique tout ce qui existe à Genève en matière de suivi de grossesse, accouchement et post-partum. - Site internet : famille (mandat de l'Etat à Pro Juventute), Arcade sages-femmes. - Mais comment mobiliser les parents : pas démissionnaires, mais viennent moins, moins disponibles. Diverses pistes : adapter horaires, rencontres informelles (ex. apéro canadien à Vieusseux).
7. FORMATION DES ACTEURS	
	<ul style="list-style-type: none"> - Dans le cadre de la formation continue pour les fonctionnaires de l'Etat, il serait intéressant d'intégrer un certain nombre de cours permettant de connaître la politique familiale et les différents aspects qu'elle comporte aux niveaux fédéral et cantonal. - Apprendre aux acteurs à détecter les problèmes, mais aussi à travailler en réseau. - Arcades sages-femmes : enseignement sur la dépression, sur ce qu'est un réseau social entre institutions, etc... - Former des personnes clé au DIP, OCP, etc...Forum pr les informer sur associations, organismes, lieux d'information, solutions. - Fournir plus d'outils aux enseignants pour traiter avec les familles. - JADE accompagner les professionnels dans l'action psychosociale et les sensibilise par des formations spécifiques. - Syndicats qui forment des travailleurs pour une fonction d'accompagnement. - Nécessité d'exigence, même dans cas réinsertion professionnelle (Service des emplois de solidarité) ex. nounou - Exigences en matière formation du personnel dans les crèches (en particulier CCT de la Ville de Genève) font que crèches les plus chères de Suisse. On pourrait diminuer les exigences de % de diplômé-e-s. - Problème formation des animateurs du parascolaire (environ 25'000 enfants, 1000 collaborateurs): Les formations de base sont aujourd'hui très faibles : 100 heures de formation spécifique qui se fait au CEFOC (Centre d'études et de formation continue pour les travailleurs sociaux). Turn-over conséquent car taux d'occupation (entre 20 et 50%) pas suffisant [du point de vie économique], par exemple dans le cas des familles monoparentales, où le travail est vraiment un apport financier indispensable. On essaie de former et de pérenniser nos équipes, mais si on commençait à d'abord organiser une formation supérieure, on ne s'en sortirait tout bonnement pas.

ANNEXES

1. Tableau récapitulatif des entretiens : institutions/personnes et durées
2. Histoires types : résumé des domaines traités et texte des vignettes
3. Liste des codes
4. Liste des documents consultés et personnes contactées pour la mise en perspective du cas genevois.

ANNEXE 1. Tableau récapitulatif des entretiens : institutions/personnes et durée**Liste des associations et institutions interrogées**

Arcade Sages-femmes

Bureau de l'intégration des étrangers (BIE)

Camarada

Centre social protestant (CSP)

Communauté genevoise d'action syndicale (CGAS) :

- Syndicat du personnel des transports (SEV)
- Syndicat interprofessionnel de travailleuses et travailleurs (SIT)
- Syndicat interprofessionnel Syna

Conseillers sociaux des cycles d'orientation

Consultation pour familles et couples, HUG

Consultation pour jeunes adultes avec des troubles psychiques débutants (JADE), HUG

Croix-Rouge genevoise

Direction de l'enseignement primaire, DIP

Ecole des parents

Fédération des associations de parents d'élèves du cycle d'orientation (FAPECO)

Fédération des Entreprises Romandes Genève (FER-GE)

F-Information

Fondation genevoise pour l'animation socioculturelle (FASe)

Fondation officielle de la jeunesse (FOJ)

Groupe de liaison genevois des associations de jeunesse (GLAJ)

Groupement intercommunal pour l'animation parascolaire (GIAP)

Hospice général

Mouvement populaire des familles (MPF)

Office médico-pédagogique (OMP)

Pluriels

Pro Juventute Genève

Pro Senectute Genève

Service cantonal d'avance et recouvrement des pensions alimentaires (SCARPA)

Service de la petite enfance de la Ville de Genève

Service de protection des mineurs (SPMi)

Service éducatif itinérant (SEI)

Service santé de la jeunesse (SSJ)

Service social de la Ville de Genève

Société pédagogique genevoise (SPG)

Groupes d'entretien : dates, composition et longueur du document

Date	Lundi 9 janvier, 9h.30	Mercredi 11 janvier, 10h00	Vendredi 20 janvier, 8h30	Jeudi 16 février, 14h30
Participants	Olivier Baud (AGOER, FOJ) Anabela Dos Santos Kramer (CSP)	Margarita Bischoff Michelle (HUG) Stéphanie Lambert (Croix-Rouge GE) Maillet Cécile (SCARPA) Christiane Monnet-Biston (FAPECO) Vladimir Schwager (GLAJ)	Nicolas Diserens (Groupt parascolaire) Alain Kolly (Hospice général) Janine Moser (Camarada)	Alfredo Camelo (Pluriels) Maurice Demont (Pro Senectute Genève) Mathilde Zufferey (Pro Juventute) Thomas Gremaud (FASe) Francine Koch (Service pte enfance Ville)
Durée (nb pages transcriptions)	9	22	20	28

Date	Vendredi 23 mars, 10h30	Lundi 26 mars, 14h30	Mercredi 28 mars	Jeudi 5 avril, 14h30	Jeudi 12 avril
Participants	Jean Blanchard (MPF) Marguerite Bouget (Syna) Yves Wegmüller (SPMi) Fabienne Saunier (F-Information) Eric Métral (ASTURAL)	Frédy Constantin (Conseillers sociaux CO) Silvia Steffen (OMP) Laurent Vité (SPG) Jean-Luc Boesiger (DIP, dir enseignement primaire) Katharina Schindler (Ecole des parents) Valérie Solano (SEV)	Olivier Sandoz (FER-GE)	Jean-Dominique Lormand (Service santé de la jeunesse) Véronique Pürro (Service social Ville) Rachel Burnier (JADE; HUG) Valérie Buchs (SIT) André Castella (Bureau de l'intégration)	Viviane Luisier (Arcade Sages-femmes)
Durée (nb pages transcriptions)	19	33	7	24	9

Annexe 2. Histoires types : résumé des domaines traités et texte des vignettes
Cinq histoires types (lues aux participants) à commenter :

- **Identifier les besoins.**
- **Fixer des priorités : quel besoin le plus urgent ?**
- **Quel type d'aide ces personnes peuvent-elles solliciter ?**
- **Quels aspects ne sont pas couverts par l'offre actuelle ?**
- **Les aides sont-elles sectorielles ou intégrées : couvrent-elles l'ensemble des besoins de la famille ou à certains de ses besoins et/ou de ses membres ?**
- **Anticipation/prévention : A quel moment y aurait-il fallu réagir la situation ? Qui, quelle institution, auraient dû être capable d'identifier les problèmes avant qu'ils ne s'enveniment**
- **Ces situations sont-elles représentatives de la réalité des familles genevoises ?**
- **Y a-t-il d'autres besoins non traités dans les cinq histoires ?**

Synthèse des besoins considérés dans les histoires types

Types de famille / type besoins	Logement	Transport	Garde enfants	Aide des/aux parents	Limites économiques	Comportement enfants	Problèmes relationnels	Santé (mentale)
1.Famille recomposée	X		X	X	X	X	X	
2.Retour en Suisse			X	X		X	X	X
3.Chômage					X	X	X	X
4.Mono-parental	X	X	X		X	X		X
5.Génération pivot				X	X			X

Histoire 1

Pierre et Julie sont mariés depuis deux ans. Ils ont une fillette de quatre mois, Sophie. Tous deux ont des enfants d'une union antérieure qui vivent une partie du temps avec eux : Pierre a des jumeaux de 12 ans et Julie une fille de 10 ans et un garçon de 8 ans.

Pierre est fonctionnaire et gagne fr. 6500 nets par mois. Julie est sage-femme à 60 %, son revenu est de fr. 3300 nets mensuels. Son congé maternité va très prochainement reprendre son travail, elle cherche une place en crèche. Ses horaires étant irréguliers. Sa mère la dépanne, mais n'a pas beaucoup de temps, car elle travaille aussi. Il leur faut donc aussi trouver une personne qui pourrait s'occuper des enfants deux fois par semaine.

Le couple habite dans un 5 pièces. L'arrivée de Sophie a bouleversé l'organisation de la famille. Actuellement, l'enfant dort dans la chambre de ses parents. Le couple cherche un appartement plus grand.

Jérôme, un des jumeaux, a mal vécu non seulement la séparation de ses parents mais également la naissance de sa demi-sœur. Il est en échec scolaire et, pour l'instant, il zone... Son père, Pierre, se fait du souci pour son fils, il aimerait en parler avec son ex-femme, mais la communication est difficile.

Histoire 2

Jean-Marc, 40 ans, est suisse, mais il a travaillé de nombreuses années au Mozambique dans une association humanitaire. Il y a rencontré et épousé Maria, secrétaire, actuellement âgée de 37 ans. Ils ont deux enfants, Joachim et Antonio, âgés respectivement de 2 et 4 ans. Jean-Marc s'étant vu proposer un emploi au siège de son association à Genève, la famille est venue s'installer en Suisse. Maria souhaite reprendre une activité professionnelle et cherche à cette fin une solution pour faire garder les enfants. Cela est d'autant plus nécessaire que ses parents ne sont pas sur place et que ceux de Jean-Marc ne sont pas en assez bonne santé pour pouvoir s'en occuper.

De longues années passées à l'étranger ont par ailleurs passablement coupé Jean-Marc de son réseau social en Suisse. Venant d'un autre pays et ne connaissant qu'imparfaitement le français, Maria peine à se créer un réseau d'amitiés et à trouver un emploi. Elle commence à souffrir de symptômes dépressifs. Des difficultés relationnelles se font jour au sein du couple, Jean-Marc comprenant mal que Maria ne soit pas plus heureuse de vivre à Genève. Les enfants souffrent des conflits croissants entre leurs parents et commencent à développer des troubles liés à un manque certain d'attention.

Histoire 3

Les Dupont ont 2 enfants, Bastien 14 ans et Isabella 12 ans. La mère, Hilda, vendeuse à mi-temps gagne 1800 Fr. Pierre, le père travaillait dans l'industrie des machines et gagnait 5000 Fr par mois. Suite à une restructuration, il y a six mois, il a été licencié. Le ménage doit donc maintenant vivre avec 1000 Fr de moins. Les factures impayées s'accumulent et leur vie a changé.

Bastien ne va plus à ses entraînements de hockey car l'équipement coûte trop cher et Isabella a dû renoncer à ses cours de danse. Tous deux passent maintenant plus de temps à traîner dans la rue. Bastien commence à draguer les filles et il s'est battu avec ses camarades d'école. Isabella a de mauvaises notes.

Isabella a des problèmes orthodontiques. Elle devrait prochainement porter un appareil dentaire, mais ce dernier coûte cher, et les parents hésitent à se lancer dans cette dépense.

Hilda a arrêté ses cours d'informatique et fait des ménages le soir. Elle rentre tard, fatiguée, et a moins de patience avec les enfants. Elle reproche à Pierre de passer ses journées devant la télévision

et de ne pas aider aux tâches ménagères, ni s'occuper des enfants. Celui-ci n'a pas osé dire à la famille et à ses copains qu'il est au chômage ; il sort de moins en moins.

Histoire 4

Leila et Paul viennent de se séparer. Il est agent d'assurance, indépendant. Elle a arrêté ses études en sciences économiques pour s'occuper de leur fille qui a maintenant 4 ans. Ils conviennent que l'enfant vivra chez Leila, mais ira chez Paul un week-end sur deux, la moitié des vacances et un jour dans la semaine.

Paul a trouvé un trois pièces dans un HLM. Considéré comme personne seule, il ne peut pas demander un quatre pièces. Lorsque sa fille vient, il dort sur le canapé. Leila est restée dans l'appartement du couple, un cinq pièces aussi en HLM, dans lequel ils avaient récemment emménagé en prévoyant d'agrandir la famille. Mais, elle se retrouve en situation de sous-occupation et la régie lui demande de partir.

Par ailleurs, Leila a la désagréable surprise de découvrir que les impôts, tâche qu'assumait Paul, n'ont pas été payés depuis deux ans. Codébitrice solidaire, elle est sommée de payer 25'000.- d'arriéré, plus les intérêts.

Leila a trouvé un travail de secrétaire, mais, malheureusement, assez éloigné de chez elle. Elle a donc dû inscrire Mélanie, qui vient de commencer l'école, aux activités parascolaires. Très vite, la petite s'agite, se comporte mal, tant à l'école qu'à la maison, problèmes de comportements que Leila n'arrive pas à résoudre. Elle commence à lui en vouloir. Stressée, elle est devenue moins rigoureuse dans son travail. Elle arrive souvent en retard et son chef lui a fait des remarques. Elle a peur de se faire licencier. Jour après jour, elle sent l'angoisse monter. Elle en a parlé à sa mère qui aimerait bien l'aider, mais ne sait pas quoi faire, notamment car elle habite relativement loin dans un endroit mal desservi par les transports publics et qu'elle n'a pas de voiture.

Histoire 5.

Madeleine et son mari ont un commerce qui les occupe beaucoup. Elle a 55 ans, lui 60 ans. Leur fille aînée vient de divorcer et elle est revenue vivre avec eux avec son enfant de 5 ans, car économiquement, elle n'arrive pas à tourner, ne travaillant qu'à mi-temps et le père ne payant pas la pension due prétextant qu'il n'a pas les moyens pour. Mais elle a aussi besoin d'aide pour la garde du petit et de soutien moral. Madeleine l'aide de son mieux et elle aimerait pouvoir s'occuper de son petit-fils, mais elle doit aussi aider son mari au commerce qui ne fait pas assez de bénéfice pour pouvoir engager suffisamment de personnel. En outre, elle a aussi du souci pour ses propres parents : sa mère qui a 80 ans apparaît de plus en plus désorientée, c'est donc son père de 85 ans, qui s'occupe d'elle et assume les tâches domestiques, mais cela devient lourd pour lui, tant physiquement que moralement, et il n'arrive plus à gérer les questions administratives et financières. Madeleine est leur seul soutien car son frère vit à l'étranger.

Madeleine se sent dépassée et ne sait pas par quel bout commencer pour régler les multiples tâches qui lui tombent dessus.

ANNEXE 3. Analyse du discours : Liste des codes

CODES-PRIMARY-DOCUMENTS-TABLE : Nombre de codes : 128 / Nombre total de citations 1757

CODES	PRIMARY DOCS									Totals
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
0-4 ans	3	3	1	4	10	9	0	11	0	41
Action politique	1	1	0	11	7	3	20	1	3	47
Adaptation législati	1	0	2	10	1	1	0	1	4	20
AEMO	3	0	0	0	3	0	0	0	0	6
AI	0	0	0	0	1	3	0	0	0	4
Aide administrative	1	13	2	2	3	1	0	0	0	22
Aide familiale	0	0	0	0	1	0	0	3	0	4
Aide financière	2	2	9	2	2	8	3	0	0	28
Appartenances	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3
Appui scolaire	0	7	1	0	0	1	1	0	0	10
Arcade Sages-femmes	0	0	0	0	0	4	0	13	0	17
Association des fami	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Associations communa	0	5	3	6	1	2	2	0	0	19
ATD Quart Monde	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Atelier ABC	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
AVIVO	0	0	0	4	0	0	0	0	0	4
Bureau de l'intégrat	0	11	0	3	0	0	5	0	0	19
Caisses maladie, pri	0	1	9	6	3	0	0	2	0	21
Camarada	2	0	16	1	0	2	0	0	0	21
Caritas	2	3	1	6	0	0	0	0	0	12
CATI-GE	1	0	0	0	0	0	2	0	0	3
Charges administrati	1	0	0	0	4	0	2	0	1	8
Cité Seniors Ville	0	3	0	1	0	0	0	0	0	4
Clinique dentaire de	0	1	0	0	1	1	6	0	0	9
Commission cantonale	0	0	0	2	0	0	5	0	2	9
Communes	8	0	2	28	2	5	6	0	6	57

Comparaison intercan	0	1	1	5	6	0	1	0	0	14
Congé maternité, par	0	0	0	0	4	0	0	2	4	10
Conseil, orientation	0	0	12	23	12	15	12	5	1	80
Conseillers sociaux	0	0	0	0	3	24	0	0	0	27
Contrôle, chasse aux	5	0	0	2	2	0	7	0	0	16
Coordination, réseau	4	4	8	36	1	13	19	8	7	100
Couple et Famille	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2
Crèches et garde d'e	4	13	5	8	25	11	9	0	5	80
Croix-Rouge genevois	0	11	0	0	0	0	0	0	0	11
CSP	8	2	2	5	1	0	0	0	0	18
Démarches administra	6	2	1	5	1	4	0	3	0	22
Détection précoce, p	10	4	6	9	12	28	18	5	7	99
DIP	0	1	0	7	0	3	1	0	0	12
Divorce ou séparatio	3	24	0	1	5	10	2	0	2	47
Droits de visite, ga	2	1	0	0	1	0	0	0	0	4
Ecole	0	11	14	9	3	71	16	0	1	125
Ecole des mamans	0	0	0	1	0	0	3	0	0	4
Ecole des parents	1	1	0	2	0	10	0	0	0	14
Economie, entreprise	0	1	1	2	11	1	0	0	12	28
Emploi et chômage	7	11	2	4	16	21	17	0	7	85
Endettement, poursui	6	3	9	16	1	0	0	0	0	35
F-Information	0	0	1	0	6	0	0	0	0	7
Familles monoparenta	1	0	3	0	1	3	2	0	1	11
Familles recomposées	1	3	0	5	5	8	6	0	0	28
FAPECO, associations	0	2	0	2	0	1	0	0	0	5
FASe	0	3	3	4	0	0	0	0	0	10
FER-GE	0	0	0	0	0	0	0	0	8	8
Fixation pensions al	1	15	4	1	0	0	0	0	0	21
FOJ	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Fonds privés	4	2	2	0	5	2	1	0	0	16
Formation, recherche	4	5	4	13	8	9	2	1	1	47
Forum	1	6	0	0	0	0	1	0	3	11
Foyers et structures	1	7	0	0	2	0	0	0	0	10
FSASD	0	1	2	1	0	0	0	1	0	5
Génération pivot	2	0	1	10	3	1	4	0	0	21

GLAJ	0	3	0	0	0	0	0	0	0	3
Grand-parentalité, p	2	16	3	9	4	5	1	1	1	42
Groupement parascola	0	0	18	2	0	0	1	0	0	21
Guidance infantile	0	0	0	1	1	2	0	0	0	4
Horaires, emploi du	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2
Hospice général	7	8	23	13	4	5	2	4	1	67
HUG	0	2	2	1	2	0	4	4	0	15
I-Démo	1	0	1	2	1	1	1	1	1	9
Impôts, AFC	3	2	1	3	0	0	0	0	0	9
Indépendants	1	0	2	2	0	0	0	0	0	5
Information et commu	3	17	3	23	7	12	3	4	0	72
Intergénérationnel	0	0	1	7	0	0	0	0	0	8
Jeunes en rupture	0	8	6	0	5	6	2	0	0	27
Langue, cours de lan	1	9	4	4	0	5	2	0	0	25
LAVI	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Limites économiques	13	9	7	10	9	8	23	1	0	80
Loisirs et vacances	1	13	1	0	8	4	2	0	0	29
Maison de la médiati	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Maisons de quartier,	0	0	0	12	0	3	1	0	1	17
Médecins, psychologu	0	12	0	0	0	3	1	5	3	24
Médiation, thérapie	2	4	1	2	1	2	0	0	0	12
Migration	3	22	11	16	2	28	7	2	0	91
MPF	1	0	0	0	10	0	0	0	0	11
OCE	0	7	0	0	0	0	0	0	0	7
OCP	0	6	0	2	0	0	0	0	0	8
Office de la jeuness	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2
Office Protestant de	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2
OMP	0	3	0	2	0	14	1	0	0	20
Organismes, docs rec	4	8	3	4	0	1	0	0	0	20
Parascolaire, horair	1	2	11	0	0	1	4	0	0	19
Parcellisation des s	5	5	5	8	1	0	12	2	2	40
Pensions alimentaire	1	0	0	1	5	2	1	0	1	11
Placement d'enfant	2	0	0	0	1	0	0	0	0	3
Pluriels	0	0	1	4	0	3	0	0	0	8
Prestations compléme	1	0	5	1	1	0	0	0	0	8

Présentations	4	1	3	4	10	7	8	2	2	41
Pro Juventute	0	2	1	10	1	1	0	0	0	15
Pro Senectute	1	2	1	11	0	1	0	0	0	16
Problèmes de logemen	5	10	6	7	12	6	6	0	1	53
REP	0	0	4	5	1	11	4	0	0	25
Réseau des proches	2	6	4	2	3	6	2	1	0	26
Rinia Contact	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2
Sans-papiers	0	0	1	3	1	4	0	0	0	9
Santé physique	0	2	1	0	2	5	8	1	0	19
Santé psychique	1	5	2	2	7	7	2	7	0	33
SCARPA	1	8	1	1	1	1	0	0	0	13
SEI	1	0	0	2	8	1	0	0	0	12
Service de proximité	6	0	0	21	1	3	13	1	1	46
Service petite enfan	0	0	0	4	3	0	0	0	0	7
Service santé de la	0	0	4	1	0	8	6	0	0	19
Service social Ville	4	2	0	14	0	0	2	0	0	22
SIG	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Soins aux proches, a	0	6	1	0	5	0	3	1	0	16
Solidarité	0	4	0	25	0	2	5	0	0	36
Solidarité Femmes	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Solitude, isolement	3	2	4	1	2	3	3	6	0	24
SOS Femmes	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
SPMi	2	4	2	1	13	2	2	0	0	26
Subventions, contrat	0	3	0	1	4	1	7	0	2	18
Surcharge des servic	4	6	10	9	13	2	5	1	2	52
Syndicats	0	0	0	0	10	11	3	0	0	24
Transports	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Travail domestique	0	0	1	0	2	0	1	0	0	4
Tremplin-Jeunes	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Troubles relationnel	3	2	1	2	5	15	9	1	2	40
UOG	1	1	0	0	0	4	0	0	0	6
Violence, maltraitan	0	0	5	0	1	1	3	0	0	10

Totals	189	407	295	514	344	489	333	101	95	2767

Annexe 4.

Liste des documents consultés pour la mise en perspective du cas genevois.

- D1 « Rapport sur les familles 2004, Structures nécessaires pour une politique familiale qui réponde aux besoins, Département fédéral de l'intérieur, 2004.
- D2 Les familles en Suisse. Rapport statistique 2008. OFS

Précarité économique des familles :

- D3 « Elargir la politique sociale et agir en réseau, Initiative des villes: Politique sociale, Stratégie 2015 », Initiative des villes: Politique sociale, novembre 2007.
- D4 « Prestations complémentaires pour les familles à faible revenu », communiqué de presse de la Commission fédérale de coordination pour les questions familiales, 21 août 2008.
- D5 « Pour combattre la pauvreté et l'exclusion sociale, Stratégie de lutte contre la pauvreté CSIAS », Conférence suisse des institutions d'action sociale, janvier 2010.
- D6 « Arbeitslosenversicherung und Sozialhilfe: Zusammenarbeit bei der Arbeitsvermittlung », Hannes Lindenmeyer et Katharina Walker, Secrétariat d'Etat à l'économie, mai 2010.
- D7 « Recommandations de la Conférence des directrices et directeurs cantonaux des affaires sociales relatives à la mise en place de prestations complémentaires pour familles à l'échelon cantonal (PCFam) », Conférence des directrices et directeurs cantonaux des affaires sociales, 25 juin 2010.
- D8 « Conférence du 9 novembre 2010 sur la pauvreté, Déclaration commune de la Confédération, des cantons, des villes et des communes », novembre 2010.
- D9 « Stratégie de lutte contre la pauvreté, Bilan intermédiaire de la mise en œuvre », Office fédéral des assurances sociales, novembre 2011.
- D10 « Prestations en cas de besoin versées aux parents dans les cantons, état au 1^{er} janvier 2011 », Office fédéral des assurances sociales, 2011.
- D11 « Prestations complémentaires pour familles – Modèle CSIAS », Conférence suisse des institutions d'action sociale, juin 2011.
- D12 « Prestations complémentaires pour familles, état des lieux du processus politique dans les cantons », Conférence suisse des institutions d'action sociale, avril 2012.

Structures d'accueil de la petite enfance :

- D13 L'accueil de jour extrafamilial et parascolaire en Suisse. Un état des lieux de la Commission fédérale de coordination pour les questions familiales (COFF), Berne, 2008.
- D14 Regulierung in der familienergänzenden Kinderbetreuung in den Kantonen und Hauptorten. Vereinbarkeit von Beruf und Familie Nr 4. ECOPLAN, Bern, 2010.
Mandat SECO. Synthèse en français.
- D15 Accueil extrafamilial de la prime enfance : situation dans les cantons. Analyse des données de la plateforme d'information du SECO et de l'OFAS « Conciliation travail-famille : mesures cantonales et communales », 2010.

- D16 Ergänzungsleistungen für Familien. Wenn die Kantone können, was auf Bundesebene nicht gelingt. Lizentiatsarbeit von Franziska Ehrler, Universität Bern, 2010
- D17 « Aides financières à l'accueil extra-familial pour enfants : bilan après neuf années, état au 1^{er} février 2012 », Office fédéral des assurances sociales, 2012.
- D18 « Recommandations de la Conférence des directrices et directeurs cantonaux des affaires sociales pour l'accueil extrafamilial de la prime enfance », Conférence des directrices et directeurs cantonaux des affaires sociales, 24 juin 2011.

Autres :

- D19 « La statistique sur les allocations familiales selon la loi fédérale sur les allocations familiales (LAFam) et sur les réglementations cantonales des allocations familiales pour les indépendants en dehors de l'agriculture 2010 », Office fédéral des assurances sociales, 2011.
- D20 « Travail.Suisse: le congé paternité fait lentement son chemin », *Le Temps*, 24 mai 2012.