



**COMMISSION
SOCIALE, SCOLAIRE ET COMMUNICATION**

**Rapport (public)
de la séance du mercredi 7 février 2024 à 19h00
Salle du Conseil municipal**

Présent(e)s : Mme Andrea EHRETSMANN (Présidente)
M. Alexandre ARGAND
Mme Sophie BRAND
Mme Alexia MOREL
M. Laurent PECCOUD
M. Albert SIROLI

Exécutif : M. François JACCARD Adjoint

**Administration
communale :** Mme Célia BOLDRINI Secrétaire générale adjointe

Excusés : M. Federico GIACOBINO

ORDRE DU JOUR

19h Présentation des prestations du service social littoral par Mme Delphine Plantier, responsable du service des affaires sociales de Collonge-Bellerive et du service social littoral

19h45 Entretien avec les représentants de l'Association des parents d'élèves de Corsier (APEC)

- 1. Approbation de l'ordre du jour**
- 2. Discussion suite à la présentation des prestations du service social littoral**
- 3. Discussion suite à l'entretien avec l'APEC**
- 4. Divers**

Présentation des prestations du service social littoral par Mme Delphine Plantier, responsable du service des affaires sociales de Collonge-Bellerive et du service social littoral

Après un bref tour de table de présentations, **Mme D. Plantier** dispense diverses explications sur la structure du service social.

Le service social littoral traite de toute l'aide individuelle pour les habitants des quatre communes : Anières, Corsier, Collonge-Bellerive et Hermance. Il fait partie du service des affaires sociales de Collonge-Bellerive qui s'occupe aussi des subventions, du suivi des différentes institutions dépendant du social, des réflexions autour de projets collectifs pour plus de cohésion sociale, etc.

Conformément à la convention signée par les quatre communes, les habitants de Corsier, Hermance et Anières peuvent faire appel à l'aide individuelle. Celle-ci consiste à répondre à

leurs éventuelles questions, accompagner des personnes en difficulté temporaire voire pour des accompagnements plus longs. Les bureaux du service des affaires sociales se trouvent principalement au 111, route d'Hermance (Collonge-Bellerive). Accueil sans rendez-vous les mardis, jeudis et vendredis de 10h30 à 12h, et les mercredis de 10h30 à 12h et de 14h à 16h. Le service social littoral assure une permanence (accueil sans rendez-vous) au 40, chemin de l'Église, à Corsier, tous les jeudis de 8h30 à 11h30.

Mme D. Plantier, qui consacre 50 % de son temps de travail de 80 % au service social littoral (y compris la coordination d'équipes et un peu de suivis individuels), présente brièvement son équipe.

La permanence de Corsier a permis à la fois de déterminer les besoins de la population et d'agrandir l'espace de travail du service des affaires sociales, qui est quelque peu à l'étroit dans ses bureaux. Le service aspirait à emménager dans un lieu plus grand afin de créer une vraie réception, ouverte, où n'importe qui pourra venir chercher des informations (camps d'été enfants, dispositifs d'accompagnement pour les aînés, insertion professionnelle, etc.), et non uniquement en cas de situation problématique. C'est là un moyen de lutter contre tous ces droits qui ne sont pas demandés, faute d'information ou à cause de la complexité du système genevois. Cette proximité avec la population permet également de vérifier plus vite que les droits ont bien été sollicités.

Le service des affaires sociales déménagera, cet été ou cet automne, dans les anciens locaux du Crédit Suisse, à Vérenaz (les travaux devraient s'achever fin juin). Il occupera tout le bas de l'espace ; quelques autres collaborateurs de la Mairie s'installeront à l'étage.

Quelques statistiques concernant Corsier. En 2022, sur une demi-année de fonctionnement, le service social littoral a ouvert 10 nouveaux dossiers. En 2023, 12 personnes ont été suivies, et 9 nouveaux dossiers ont été ouverts. Parfois, les personnes sont accompagnées sur plusieurs années, parfois le dossier est clos après quelques rendez-vous ; cela varie en fonction des demandes et des besoins. Un dossier devient non actif lorsque, pendant une année entière, il n'a fait l'objet d'aucune intervention. Les dossiers non actifs sont gardés 5 ans, ce qui permet de récupérer les informations en cas d'autre sollicitation.

Les statistiques des quatre communes sont les suivantes. Anières : 24 dossiers suivis, dont 18 nouveaux. Hermance : 7 dossiers suivis, dont 2 nouveaux (9 en 2022), Collonge-Bellerive : 93 dossiers suivis actuellement, dont 1 nouvelle situation. Pour cette dernière commune, la population est plus importante et le service des affaires sociales fonctionnait déjà depuis deux ans. Corsier : 14 dossiers suivis à ce jour, dont 2 nouvelles situations en 2024.

Des bulles de précarité ont été identifiées sur Anières et Collonge-Bellerive, mais ni sur Corsier ni sur Hermance. Cela ne signifie pas que leurs habitants ne sont pas confrontés à des problèmes puisque toute personne, quelle que soit sa situation financière, peut être reçue par le service social (mise en place de soins à domicile, aide administrative, droits divers, séparation, etc.). De plus, le foyer des migrants se trouve à Anières, ce qui peut aussi expliquer la différence avec Corsier. Et le service social littoral n'a été créé qu'il y a une année et demie.

Un commissaire se demande si la population ne manque pas un peu d'information. Peut-être serait-il judicieux de rappeler régulièrement l'existence du service social littoral ?

Mme D. Plantier relève que la commune a fait un bon travail d'information, et à l'ouverture du service, et à d'autres moments. La réception de la Mairie joue aussi un rôle dans cette visibilité, car elle accueille parfois des demandes. Mais cela dépend des canaux d'informations disponibles.

M. F. Jaccard rappelle que l'information figure aussi sur le site Internet de la commune.

Mais toute une frange de la population ne fréquente pas Internet, est-il souligné. Y aurait-il un moyen de faire autrement pour ces personnes ?

Mme D. Plantier confirme que la régularité de l'information est importante. La présence du service social littoral à des événements comme les vœux du Maire fait sens. De plus, un

service social beaucoup plus ouvert, avec une devanture, invitera les habitants à entrer pour se renseigner. Les nombreux tous-ménages qui sont diffusés n'amènent pas beaucoup plus d'habitants.

Une élue explique que les infirmières à domicile sollicitent énormément les assistants sociaux pour leurs patients. Y a-t-il une communication avec les différents services, comme l'IMAD ? Car des aînés pourraient aussi avoir besoin de ce type de service.

Mme D. Plantier indique qu'en plus de l'aide dispensée, le service social travaille beaucoup avec le réseau, y compris l'IMAD avec qui les contacts sont réguliers. Elle invite régulièrement les deux assistantes sociales à aller un peu plus au contact des associations ou sociétés communales, un autre moyen de tisser des liens et de se faire connaître par le bouche-à-oreille. Il ferait peut-être sens de créer un dépliant à mettre à disposition dans les autres institutions ou services.

Une autre commissaire demande si les médecins de famille alentour ont aussi été approchés.

Mme D. Plantier répond par l'affirmative. Le service social littoral s'est aussi présenté aux autres médecins de la région lors d'une rencontre à la Maison de santé de Meinier. Toute aide est toujours faite avec le consentement de la personne, et de manière volontaire. Car l'intéressé doit être acteur de sa situation et solliciter le service social.

Des renseignements peuvent-ils être communiqués par téléphone ? Les assistantes sociales se déplacent-elles aussi à domicile ?

Mme D. Plantier confirme que les assistantes sociales se déplacent beaucoup à domicile, notamment chez les aînés (101 entretiens à domicile sur un total global de 580, en 2023). Cela implique plus d'heures de travail mais c'est important, voire essentiel pour certaines situations.

M. F. Jaccard précise qu'au début, la permanence juridique rédigeait beaucoup de lettres liées à des demandes de type social. C'est une des raisons pour lesquelles il avait proposé de mettre en place cette collaboration dans les locaux de Prés-Grange.

La permanence juridique peut désormais renvoyer en amont certaines demandes au service social littoral, confirme une élue.

Mme D. Plantier relève cette collaboration en fonction des situations. Les assistantes sociales qui tiennent la permanence, les jeudis, observent que le quartier est très calme, la journée. Il y a peu de vie et de passage. Le service songe à organiser un café/croissants un matin, pour les Corsiérois.

M. F. Jaccard suggère d'organiser cet événement avec la permanence juridique.

Sur une question, **Mme D. Plantier** précise que chaque habitant est libre de s'adresser soit à un service social communal, soit à l'Hospice général. L'Hospice général accueille tant des bénéficiaires ayant besoin d'une aide financière que des personnes qui n'en ont pas besoin (très minoritaires), étant précisé que les premières lui sont systématiquement adressées.

Lorsqu'une situation émerge à un moment donné sur une aide financière de l'Hospice général, le service des affaires sociales continue parfois à assurer le suivi social en collaboration avec l'institution. C'est par exemple le cas pour des questions de proximité. En effet, le CAS des Eaux-Vives couvre une très large région et est parfois trop éloigné pour certains. En règle générale, le service des affaires sociales, qui est subsidiaire en dernier lieu, ne fait des démarches d'aide financière qu'une fois tous les droits sollicités. Mais certaines communes décident par exemple d'un tarif dégressif pour le restaurant scolaire selon des barèmes précis. Le service social peut alors, sur évaluation de la situation, compléter le 50 % octroyé par l'Hospice général. À Genève, où la situation est complexe, il existe sept niveaux de subsidiarité, aussi par rapport aux allocations logement, bourses d'études, subsides d'assurance maladie ou autres.

Un commissaire pense qu'il faudrait améliorer la communication, compte tenu du nombre de sujets traités par le service des affaires sociales (jeunesse, aînés, violences psychologiques

ou physiques, aide alimentaire, etc.). Il aimerait mieux comprendre cette notion de subsidiarité.

Mme D. Plantier explique que la subsidiarité concerne essentiellement les questions financières. Pour le reste, il s'agit surtout d'une orientation vers les personnes les plus qualifiées ou spécialisées. Par exemple les personnes confrontées à des violences conjugales sont orientées vers AVVEC (<https://www.avvec.ch/fr>) pour un accompagnement psychosocial et psychologique. Comme ce n'est souvent pas la seule problématique, le service des affaires sociales continue à suivre la personne concernant les autres pans de sa situation et travaille en réseau. Pour résumer, les situations très spécifiques ou pointues sont orientées vers les institutions spécialisées tandis que le service des affaires sociales fournit des prestations plus généralistes comme de l'assistance administrative ou l'obtention de droits, et ce en collaboration.

L'élu trouve que 14 dossiers pour Corsier, c'est peu.

Mme D. Plantier détaille les situations traitées : 4 problématiques professionnelles (passage à la retraite, chômage, recherche d'emploi), 2 situations de désendettement (en accompagnement de la fondation genevoise de désendettement, sachant que le service social littoral répond aussi aux exigences de la loi sur la question de l'endettement qui implique les communes en termes d'information, de prévention et de résolution), 8 aides administratives (sollicitation de différents droits comme SPC, allocation logement ou pour études, apprendre à établir et gérer un budget, etc.), 3 dossiers santé et aide administrative (travail en réseau et avec les médecins, mise en place de soins à domicile, etc.), 1 dossier santé et aide administrative (signalement au tribunal de protection de l'adulte et de l'enfant, ce qui se fait le plus possible en collaboration avec la personne et de manière volontaire), 2 situations en rapport avec le logement, 1 situation écoute et soutien, 2 situations séparation et divorce. Entre juin 2022 et aujourd'hui, le service social littoral a suivi 21 dossiers, sachant que certaines personnes touchent plusieurs thématiques.

Avant de recevoir la personne, le service social littoral essaie d'évaluer sommairement la situation globale. Car très souvent, les personnes ne viennent qu'avec une demande mais se heurtent à plusieurs problématiques. Ces sollicitations et évaluations, qui n'apparaissent pas dans la statistique, représentent environ 20h par mois sur l'ensemble du service.

Le commissaire souhaiterait connaître le nombre d'EPT.

Mme D. Plantier explique que Corsier, Anières et Hermance ont décidé de financer dans un premier temps 1 EPT (soit un 100 %) réparti par rapport au nombre d'habitants. La situation sera réévaluée ultérieurement.

M. F. Jaccard rappelle que le service social littoral est encore très jeune (moins de 2 ans). De longues discussions ont été nécessaires pour trouver un modus vivendi pour les quatre communes. Il constate que les habitants d'Anières et d'Hermance s'adressaient auparavant à la Mairie, ce qui ne s'est produit que deux fois à Corsier. Les statistiques montrent bien l'utilité et l'efficacité du service social littoral.

Un autre élu demande si l'emplacement du service social littoral ou du service des affaires sociales pourrait dissuader certains de s'y rendre pour des questions de discrétion.

Mme D. Plantier pense que le frein, actuellement, c'est que les habitants ne voient pas au travers des vitres opaques installées pour garantir la confidentialité des entretiens. L'objectif est de changer progressivement les choses, par exemple en aménageant une grande réception ouverte et visible depuis l'extérieur dans les futurs locaux de Vézenaz. Les gens pourront ainsi plus facilement entrer pour se renseigner. Organiser de temps en temps des cafés/croissants permettrait aussi de changer les habitudes.

M. F. Jaccard ajoute que les magistrats trouvaient positif d'ouvrir ce second lieu à Corsier, afin que n'importe quel habitant soucieux de discrétion ait la possibilité de se rendre dans une autre commune que celle de son domicile.

Un commissaire souhaiterait connaître le temps de réactivité du service social en cas

d'affluence soudaine en termes de ressources humaines.

Mme D. Plantier indique que le taux sur lequel les communes sont parties permettait cette progression. Pour les quatre communes, le service social littoral parvient actuellement à absorber les nouvelles demandes. Certaines périodes, comme novembre et décembre, sont plus intenses mais l'été est plus calme. Plus les personnes prennent vite contact avec le service social et moins il faut de temps pour rétablir une situation. Mais certaines situations peuvent être suivies sur le long terme.

Un autre point de situation sera fait dans une année ou deux. La CSSC réfléchira de son côté aux moyens de donner plus de visibilité au service social littoral.

Mme D. Plantier, qui précise que le service social littoral n'a pas entamé le budget de l'aide individuelle octroyé par Corsier en 2023, remercie la commune pour son soutien.

Départ de Mme D. Plantier.

Arrivée de MM. R. Fradique et A. Genolet.

Entretien avec les représentants de l'Association des parents d'élèves de Corsier (APEC)

À l'issue d'un bref tour de table de présentations, **M. F. Jaccard** résume les grandes lignes du dossier, confidentiel à ce stade, de la future centralité villageoise en précisant que l'autorisation du Président de la CTSM, à qui ce document sera présenté dans deux semaines, a été sollicitée.

Une discussion s'engage après cette présentation, au cours de laquelle il est répondu aux questions et inquiétudes de l'APEC. En conclusion, la commission sociale & scolaire & communication relève que les questions de sécurité ne relèvent malheureusement pas de son dicastère, mais de la CTSM. L'APEC n'a pas de demande particulière concernant la CSSC.

Mme C. Boldrini revient sur le gros travail effectué par l'administration communale concernant le restaurant scolaire. L'APEC a-t-elle eu des retours de certains parents, depuis ? Car quelques-uns ont réécrit à la commune après avoir constaté des améliorations.

M. A. Genolet indique que l'APEC n'a pas eu de remontées formelles. Mais il semblerait que la situation se soit nettement améliorée.

Mme C. Boldrini explique que l'étude a débuté en octobre 2022. Le restaurant scolaire a été transféré à la rentrée dans le pavillon provisoire, avec une nouvelle mise en place ; la commune est aussi sortie de Fourchette verte. Un audit de la prestation de service (qualité des repas, service, GIAP, nouvelles intendantes, etc.) a également été effectué. L'étude, qui se poursuivra jusqu'à juin 2024, permettra aussi de faire le point sur le gaspillage alimentaire. Le rapport final sera présenté à l'APEC.

Concernant les problèmes de communication évoqués, la prochaine séance de la CSSC sera entièrement consacrée à cette question qui sera abordée sous un angle global.

En l'absence d'autre remarque ou question, MM. A. Genolet et R. Fradique sont libérés.

Départ de MM. A. Genolet et R. Fradique.

1. Approbation de l'ordre du jour

L'ordre du jour est approuvé à l'unanimité des personnes présentes (5 voix).

2. Discussion suite à la présentation des prestations du service social littoral

Une élue a trouvé les explications de Mme D. Plantier très claires et intéressantes. Elle est personnellement surprise que le service social littoral ne reçoive pas plus de demandes, car dans toutes les communes il y a des gens qui ont besoin de réponses à leurs questions. Si toute nouvelle activité réclame un moment pour se faire connaître et démarrer, y aurait-il

quelque chose à faire en termes de communication ?

Il est relevé que les habitants n'osent peut-être pas aller au service social.

Une autre commissaire pense excellente l'idée, évoquée par Mme D. Plantier, de créer un dépliant. Car pousser la porte d'un tel service peut être très intimidant et demande un effort personnel. Diffuser un dépliant par le biais des Mairies, des cabinets médicaux, des offices de poste, etc. permettra aux habitants d'en prendre tranquillement connaissance chez eux et les incitera peut-être plus à appeler.

Son préopinant, qui est surpris par un tel panel de services en dehors des aspects financiers, suggère d'axer aussi la communication là-dessus.

Un autre élu trouverait, comme ses pairs, utile de communiquer sur l'ensemble des prestations du service social.

Une commissaire indique qu'avant, la permanence juridique était souvent sollicitée pour remplir des formulaires, une prestation assurée par le service social littoral.

M. F. Jaccard rappelle que le service social littoral a été créé il y a moins de deux ans. Mme D. Plantier concevra ce dépliant, que les quatre communes pourront imprimer et diffuser à large échelle. La commune pourrait aussi, à l'issue des travaux, organiser un café/croissants à Prés-Grange avec le service social littoral et la permanence juridique.

L'importance de déstigmatiser le service social, où les habitants peuvent trouver différentes informations, et d'encourager les gens à consulter avant que leur situation ne devienne catastrophique est soulignée.

Un élu propose à son tour de placer ce dépliant dans un maximum de lieux afin d'informer le plus possible les gens.

3. Discussion suite à l'entretien avec l'APEC

Si les sujets de sécurité évoqués ce soir ont bien été entendus par les commissaires, ils ne pouvaient être traités par la CSSC qui souhaitait rencontrer l'APEC afin d'accompagner l'association sur les plans scolaires, sociaux ou de communication.

La CSSC n'était sans doute pas la bonne commission pour évoquer le projet de centralité villageoise. En étant plus proactive en termes de communication, la commune aurait peut-être démontré que les choses avançaient.

Néanmoins, en cas d'accident, la responsabilité incombe au conducteur fautif, pas à la commune. L'on aura beau multiplier les patrouilleuses scolaires, il subsistera toujours du danger. Corsier subit peut-être aussi les conséquences des centralités villageoises mises en place plus rapidement dans les communes voisines. Sans compter les dangers liés aux bus.

M. F. Jaccard rappelle que la commune travaille depuis longtemps sur ces projets qui sont très longs à concrétiser. La commune a par exemple déjà perdu une année sur le NGS à cause des lois, règlements et services de l'État. Concernant le PDCom, qui n'a pas encore été approuvé par la population, la commune ne peut communiquer plus qu'elle ne l'a déjà fait. Car les autorités ne peuvent divulguer des informations qui ne sont pas encore votées, donc pas encore tombées dans le domaine public. La commune s'efforcera néanmoins, dans les limites de la législation, d'améliorer sa communication. Il accueillera avec intérêt les idées des commissaires.

Mme C. Boldrini encourage la commission à lui transmettre à l'avance les sujets que la CSSC souhaiterait aborder avec ses invités afin qu'ils puissent se préparer à la séance.

4. Divers

Une habitante est en train de monter un projet de ludothèque et souhaiterait solliciter un local. Elle serait prête à présenter son projet à la commission. Son idée serait de disposer d'un lieu

fixe afin de proposer des créneaux horaires plusieurs fois par semaine.

À l'unanimité (5 oui), la CSSC auditionnera cette habitante le 15.5.2024, après les TSHM.

Les deux ateliers samaritains seraient à organiser, pour 2024.

Mme C. Boldrini confirme que les demandes, en 2023, avaient dépassé les prévisions.

Un élu suggère d'organiser un atelier sur les défibrillateurs, sans formation certifiante. Car les éléments abordés lors des ateliers étaient trop variés pour être tous assimilés. Les prochains pourraient être axés sur certains gestes, de façon plus ciblée et condensée.

Sa préopinante précise que la formule et l'organisation seraient alors différentes. La responsable des samaritains sera contactée.

Une commissaire et **Mme C. Boldrini** feront ensemble un point sur les ateliers 2023 (nombre d'inscrits, coûts, budget, etc.).

Fixer une séance supplémentaire afin de traiter les subventions (actions communautaires locales et solidarité internationale) serait nécessaire.

La CSSC planifie la date du 29.2.2024 afin d'aborder les actions communautaires locales et la solidarité internationale.

Sur une question de **Mme C. Boldrini**, les commissaires confirment leur volonté de retourner dîner au restaurant scolaire. Deux dates sont fixées en fonction de leurs disponibilités.

En l'absence d'autre point divers, **la Présidente** remercie les membres de la commission et lève la séance à 21h30.

Rapport : E. Maia