



Date de dépôt : 29 mai 2024

Réponse du Conseil d'Etat **à la question écrite urgente de Marjorie de Chastonay : Dossier social unique et Bureau d'information sociale (BiS)**

En date du 3 mai 2024, le Grand Conseil a renvoyé au Conseil d'Etat une question écrite urgente qui a la teneur suivante :

Où en est-on dans l'application de la LASLP (<https://ge.ch/grandconseil/data/loisvotee/L13119.pdf>) du 23 juin 2023 déclarant « la simplification administrative en instituant un dossier social unique de base » ?

Lorsqu'un citoyen ou une citoyenne recherche de l'aide et tombe sur les informations concernant le Bureau d'information sociale, il est mentionné, sous la description du BiS¹ :

***Sur place et sans rendez-vous, les mardis (10h-13h) et jeudis (15h-18h), toute personne peut obtenir une information sociale de base, et en toute confidentialité. (...) Compétences regroupées dans un lieu unique. (...)** Dans le nouvel espace qui abritera le BiS, la présence de représentants ou représentantes des **services** délivrant des **prestations sociales cantonales** permettra aux personnes éligibles de bénéficier d'une **aide pour connaître leurs droits aux prestations** et pour les obtenir, notamment en matière de prestations complémentaires, de subsides d'assurance-maladie ou encore de bourses d'études. Seront sur place :*

¹ <https://www.geneve.ch/actualites/bureau-information-sociale-rouvre-portes-nouveau-lieu-perenne>

- des **assistant-e-s sociaux-sociales** de l'Hospice général,
- un-e **psychologue** de l'Association genevoise des psychologues (AGEPSI),
- un-e **assistant-e sociale** de Pro Senectute Genève mandaté-e par la Ville de Genève,
- un-e **représentant-e** du Collectif d'associations pour l'action sociale (CAPAS).

Vu ce qui précède, mes questions au Conseil d'Etat sont les suivantes :

Concernant le dossier social unique :

- **Quelles sont les prestations prises en compte pour ce dossier social unique ?**
- **Quelles sont les protections mises en place concernant les données personnelles et l'identité de la personne ?**
- **Quelle est la forme de ce dossier ?**

Par ailleurs, concernant le Bureau d'information sociale (BiS) :

- **Y aura-t-il une évaluation du BiS ?**
- **Qu'en est-il de sa pérennisation ?**
- **Quelle est son efficacité ?**
- **La mise en place du Bureau d'information sociale a-t-elle permis de diminuer le nombre de personnes qui n'ont pas recours aux prestations auxquelles elles ont droit ?**
- **Quel type d'accompagnement est offert sur place lors de la démarche de demande d'aide ?**
- **S'agit-il de rediriger les personnes ou d'un véritable accompagnement ?**
- **Des horaires élargis sont-ils prévus ?**

Je remercie d'avance le Conseil d'Etat de sa prompte réponse.

RÉPONSE DU CONSEIL D'ÉTAT

Concernant le dossier social unique :

– Quelles sont les prestations prises en compte pour ce dossier social unique ?

La notion de dossier social unique de base a été introduite dans la loi sur l'aide sociale et la lutte contre la précarité, du 23 juin 2023 (LASLP), à la suite d'un amendement proposé par le PDC (Le Centre) dont l'objectif était de promouvoir la simplification administrative tant pour les bénéficiaires de prestations que pour les membres de l'administration. Le dossier social unique de base doit ainsi, d'une part, contribuer à éviter de demander plusieurs fois le même document à une personne (principe du *once only*) et, d'autre part, permettre d'échanger plus facilement des informations et des pièces entre les différents services délivrant des prestations sociales cantonales.

A l'heure actuelle, le dossier social unique de base mutualisé entre plusieurs services n'existe pas encore. Cependant, la loi sur le revenu déterminant unifié, du 19 mai 2005 (LRDU; rs/GE J 4 06), permet déjà d'échanger des informations sur le montant du socle du revenu déterminant unifié (RDU) et sur les détails des prestations sociales cantonales figurant à l'article 13 LRDU, soit celles du service de l'assurance-maladie (SAM), du service cantonal d'avance et de recouvrement des pensions alimentaires (SCARPA), de l'office cantonal du logement et de la planification foncière (OCLPF), du service des bourses et prêts d'études (SBPE), du service des prestations complémentaires (SPC) ainsi que de l'Hospice général (HG).

En outre, le but et le champ d'application de la LRDU ont été élargis ces dernières années pour permettre de renforcer l'efficacité et l'efficience dans la délivrance des prestations au public, ainsi que l'entraide administrative, de sorte que quelques services ne délivrant pas de prestations soumises à condition de revenus, en l'occurrence le service de protection de l'adulte (SPAd) et les offices cantonaux des poursuites et des faillites, se sont vus conférer des accès à la base de données.

Pour être complet, il convient de relever que l'office de l'action, de l'insertion et de l'intégration sociales (OAIS) s'est muni, avec le soutien de l'office cantonal des systèmes d'information et du numérique (OCSIN), d'un plan directeur métier (PDM) et d'un plan directeur des systèmes d'information (PDSIC) qui ont relevé le besoin de disposer entre autre d'un dossier partagé et d'un identifiant unique. Ces travaux pourront être financés en cas d'adoption du futur projet de loi d'investissement pour la refonte des

systèmes d'information et de communication qui sera présenté d'ici au printemps 2025 selon la planification actuelle.

– ***Quelles sont les protections mises en place concernant les données personnelles et l'identité de la personne ?***

La LRDU décrit, à ses articles 13B à 13G, le contenu de la base de données unique du RDU, les conditions d'accès et les conditions qui permettent aux services d'échanger des informations et des pièces relatives au dossier d'une personne. Dans le cadre des travaux sur le dossier partagé et l'identifiant unique, les contraintes légales seront évidemment respectées.

Il sied cependant de relever qu'il existe un champ de tensions entre la protection des données des bénéficiaires de prestations sociales et la recherche de l'efficacité et de la simplification administrative. En cas de nécessité, il conviendra de déterminer quel est l'équilibre adéquat entre ces 2 principes, le cas échéant en révisant le cadre légal actuel.

– ***Quelle est la forme de ce dossier ?***

Le dossier social unique de base n'existant pas encore, des éléments sur sa forme pourront être amenés dans le cadre du dépôt du projet de loi d'investissement pour la refonte des systèmes d'information et de communication du social.

Par ailleurs, concernant le Bureau d'information sociale (BiS) :

– ***Y aura-t-il une évaluation du BiS ?***

Oui, une équipe comportant des chercheuses et chercheurs de la Haute école de travail social (HETS) et de l'Université de Genève (UNIGE) a été mandatée par le département de la cohésion sociale (DCS) pour réaliser une évaluation du dispositif. Elle a notamment pour mission de déterminer le profil socio-démographique et la situation socio-économique des bénéficiaires du Bureau d'information sociale (BiS), leur rapport aux dispositifs d'action sociale et sanitaire, l'effet du BiS à cet égard et la manière dont les prestations du BiS sont perçues par ses bénéficiaires.

Cette étude comportera un volet quantitatif et qualitatif et sera restituée au comité de pilotage du BiS sous la forme d'un rapport incluant des recommandations, y compris sur la mise en place d'un système de monitoring à plus long terme, durant le premier trimestre 2025.

– ***Qu'en est-il de sa pérennisation ?***

Depuis l'ouverture du BiS dans un lieu « fixe » en septembre 2023, le socle du dispositif est stable. Il comprend des permanences tous les mardis de 10 h à 13 h et tous les jeudis de 15 h à 18 h, en présence de professionnelles et professionnels travaillant pour l'HG, Pro Senectute (mandaté par la Ville de Genève), des associations membres du Collectif d'associations pour l'action sociale (CAPAS) et de l'Association genevoise des psychologues (AGPsy). Des tests sont actuellement menés avec l'intervention ponctuelle d'autres acteurs plus spécialisés : des juristes, des spécialistes du logement et des membres de l'administration cantonale (SAM et SPC). Ces différentes mesures d'essai, amenées à se développer, doivent permettre de déterminer quels sont les acteurs les plus pertinents et le plus utiles durant les permanences.

L'évaluation de l'équipe de la HETS et de l'UNIGE permettra également de vérifier la pertinence du dispositif ou les améliorations souhaitables.

– ***Quelle est son efficacité ?***

Cette question fait en partie l'objet de l'évaluation en cours. Actuellement, selon le questionnaire rempli à l'issue du passage au BiS, les retours qualitatifs des personnes s'adressant au BiS sont positifs. Sont notamment relevés la qualité de l'accueil, la pluralité des acteurs présents et le temps suffisant consacré à l'écoute de chaque personne. Le fait de pouvoir accéder à des intervenantes et intervenants sociaux gratuitement, sans rendez-vous et avec un temps d'attente réduit est également très apprécié des usagères et usagers.

– ***La mise en place du Bureau d'information sociale a-t-elle permis de diminuer le nombre de personnes qui n'ont pas recours aux prestations auxquelles elles ont droit ?***

Par définition, il est difficile de quantifier le nombre de personnes qui n'ont pas recours aux prestations auxquelles elles ont droit. Cependant, il est constaté que les personnes qui s'adressent aux permanences sont régulièrement dans des situations de non-recours et en prennent conscience à ce moment-là.

L'évaluation en cours, comprenant un aspect de suivi des bénéficiaires sur un temps moyen (4 mois), permettra de répondre en partie à cette question.

– ***Quel type d'accompagnement est offert sur place lors de la démarche de demande d'aide ?***

Chacune ou chacun est reçu par une personne formée au travail social provenant de l'HG ou du milieu associatif. Partant de la demande de la personne reçue, une évaluation de sa situation est réalisée sur place et des conseils lui sont apportés. Au besoin, les autres acteurs présents peuvent être sollicités (juristes, spécialistes du logement, personnel du SAM ou du SPC). Des appels téléphoniques peuvent être menés ou des courriels envoyés pour clarifier une situation auprès d'un service ou d'une institution. Dans quelques cas particulièrement complexes, un suivi peut être réalisé par les responsables du BiS et des informations peuvent être ensuite échangées par téléphone ou par courriel avec la personne.

S'agit-il de rediriger les personnes ou d'un véritable accompagnement ?

Le dispositif vise à accueillir, informer, orienter et accompagner les personnes qui s'adressent au BiS. Il apparaît que les 3 premières missions sont largement remplies, mais l'accompagnement représente actuellement le défi le plus complexe à relever.

Il doit en effet dépasser le « simple » conseil afin de s'assurer que la personne obtienne les prestations auxquelles elle a droit, mais sans entrer dans un accompagnement social complet dont la mission ne relève pas du BiS. Des réflexions sont en cours au sein du comité de pilotage pour envisager les meilleures mesures à mettre en place à ces fins.

– ***Des horaires élargis sont-ils prévus ?***

Il n'est à l'heure actuelle pas prévu de modifier les horaires. Il convient d'en assurer une certaine stabilité pour que les gens puissent s'approprier ce nouvel outil.

En outre, un élargissement des horaires nécessiterait des moyens complémentaires en termes de personnel, actuellement non prévu dans les budgets du DCS.

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

AU NOM DU CONSEIL D'ÉTAT

La chancelière :
Michèle RIGHETTI-EL ZAYADI

Le président :
Antonio HODGERS