

Fiche-action n°SA2

Atelier du futur n°7 « Solidarité et accueil »

« Déplacer le Service social de la commune dans un lieu répondant aux besoins de confidentialité de l'activité »

Situation et justification

Une part de l'activité du service social communal consiste à être en contact avec le public et en particulier à recevoir des personnes fragilisées pour leur fournir conseils et aides individualisés. Ce type d'activité est en croissance dans les communes genevoises qui se doivent pour la plupart de compléter les prestations sociales effectuées à l'échelle cantonale par des conseils de proximité, des aiguillages, voire par des aides plus concrètes dans divers domaines (santé physique et morale, désendettement, emploi, logement, ...)

Ces entretiens ont besoin de se réaliser dans un contexte suffisamment discret pour que les personnes acceptent de venir et, sur place, se sentent à l'aise pour parler de leurs problèmes. Pour une personne demandeuse en matière sociale, être potentiellement exposée aux regards des autres lors d'un entretien personnel n'est pas une situation facile à vivre ou acceptable.

Le bureau de réception du service social de la commune de Chêne-Bourg est situé dans le hall d'entrée principal de la mairie, un lieu de grand passage, sans cloison opaque ; ce n'est donc pas un lieu adapté pour ce type d'entretiens.

A l'instar de nombreuses communes genevoises disposant d'un service social, il serait nécessaire que celui de Chêne-Bourg se déplace dans un nouvel espace pouvant répondre aux exigences de confidentialité.

De surcroît, afin que le Service social soit plus facilement accessible qu'aujourd'hui aux personnes ayant une activité professionnelle¹, ce changement devrait être l'opportunité d'aménager des heures d'ouverture (pour l'accueil et en particulier l'organisation de rendez-vous) qui se démarqueraient légèrement des horaires de bureau du restant de l'administration communale². Il pourrait par exemple s'agir, tout en conservant un nombre total d'heures d'ouverture identique à aujourd'hui, d'être ouvert un jour entre 12h et 14h et un autre jour le soir jusqu'à 19h00.

Objectifs visés

- Fournir aux communiers qui ont besoin d'aide ou d'un soutien un espace d'information et de dialogue respectant la confidentialité.
- Permettre au Service social de développer des actions ayant pour corollaire des entretiens individuels.
- Donner la possibilité aux personnes qui travaillent durant les heures d'ouverture actuelles des bureaux de l'administration communale de pouvoir contacter le service à un ou deux moments dans la semaine.

Pertinence « développement durable » de l'action

Pôle social

La résolution de problèmes sociaux individuels a de meilleures chances de se réaliser si une personne demandeuse peut s'entretenir dans de bonnes conditions avec un professionnel.

Pôle économique :

Le déménagement du Service dans un autre lieu appartenant à la commune devrait pouvoir se réaliser sans coûts importants.

Pôle environnemental:

¹ Les besoins sociaux des personnes ayant une activité professionnelle sont en croissance dans de nombreux pays développés et à Genève (phénomène des « Working poors ») ; 40% des dossiers de personnes ouverts au CASS des Trois-Chêne présentent une situation de « Revenus insuffisants » (source : statistique annuelle 2006 du CASS des Trois-Chêne).

² Les horaires de l'administration communale sont, du lundi au jeudi : 8h.30-12h.00 et 14h.00-16h.30 ; le vendredi : 8h.30-12h.00 et 14h.00-16h.00.

(sans effets directs)

Descriptif et mise en place de l'action

- Evaluer les alternatives de lieux à disposition : proximité de l'administration centrale, accessibilité, entrée directe éventuelle, possibilités d'aménagements pour l'accueil, organisation administrative (téléphone, informatique, classement, etc.), ...
- Déterminer un horaire d'ouverture au public prenant en compte l'objectif susmentionné.
- Informer largement les communiens du déménagement, des objectifs recherchés dans cette démarche et des horaires qui auront été revus.

Calendrier

Adoption et préparation de cette action dans les meilleurs délais.

Responsables

Le-la Conseiller-ère administratif-ve en charge des « affaires sociales », le-la Conseiller-ère administratif-ve en charge des « bâtiments communaux », le-la Président-e de la Commission « affaires sociales », le Secrétaire général, la responsable du service social.

Partenaires

-

Budget

A préciser.

Indicateurs de développement durable

- Nombre de rendez-vous individuels enregistrés par le service social avec les communiens.
- Nombre de rendez-vous enregistrés spécifiquement en dehors des actuelles heures d'ouverture des bureaux de l'administration communale

Suivi et amélioration continue

Sur la base d'un rapport périodique d'activité du service incluant les résultats des indicateurs ci-dessus, choix destinés à ajuster l'action.