

Les prestations complémentaires : réalités et défis

Plateforme des aînés,
séance du 27.02.2017



REPUBLIQUE
ET CANTON
DE GENEVE

Département de l'emploi, des affaires sociales et de la santé
Direction générale de l'action sociale

Introduction à la liste des questions

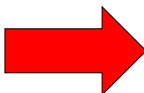
"Les prestations complémentaires : réalités et défis"

Plénière du lundi 27 février 2017

15h30 – 17h00 au CAD

Associations membres de la PLATEFORME, ayant été consultées : ABA-CIR, Association genevoise des malentendants, Association des foyers de jour, AVIVO, Caritas Genève, Fondation Appuis aux Aînés, Pro Senectute Genève.

Les constats généraux des services sociaux du tissu associatif concernant les prestations complémentaires et les échanges avec le SPC :



- la **difficulté à atteindre** les bons interlocuteurs
- la **complexité** des démarches
- la **complication** et la **quantité** de documents requis
- la **longueur** des délais de traitement
- la **perception négative** des personnes âgées face à la teneur du courrier de dénonciation spontanée reçu en octobre 2016.



REPUBLIQUE
ET CANTON
DE GENEVE

Département de l'emploi, des affaires sociales et de la santé

2

Sommaire

1. SPC : chiffres clés et barèmes
2. Evolution des PC depuis 2010
3. Frais de maladie et d'invalidité
4. Point de situation sur les prestations PC indûment obtenues
5. Démarches administratives
 - a. Liste des documents exigés
 - b. Informations disponibles sur le site web
 - c. Evolutions "facilitatrices" entreprises et prévues
6. Questions-Réponses



1. SPC : chiffres clés et barèmes

- Pour rappel, les PC ont été créées en 1965 avec le but d'assurer un minimum vital aux :
 - rentiers AVS : personnes âgées, veuves/veufs et orphelins
 - rentiers AI
- Le SPC calcule et verse des prestations complémentaires fédérales (PCF) à l'AVS/AI ainsi que des prestations complémentaires cantonales (PCC) à l'AVS/AI (seuls ZH et BS versent également des PCC)
- Les dépenses **additionnelles** liées aux PCC: **135 millions par an** liés à des barèmes plus élevés (de 30 à 50%) que les PCF



Barèmes en vigueur pour les PC

MONTANTS DE REFERENCE PC AVS/AI 01.2017

DOMICILE BESOINS VITAUX

Personne seule

>valide ou invalide -70% ou AVS
>invalide +70%

Couple

>valide ou invalide -70% et valide ou invalide -70% ou AVS
>valide ou invalide -70% et invalide +70%
>invalide +70% et invalide +70%

Orphelin ou enfant à charge (par enfant)

>1er et 2ème enfant
>3ème et 4ème enfant
>5ème et suivants

EMS - EPH

DIVERS

Forfait dépenses personnelles

Loyer

limite

Prime moyenne d'assurance-maladie

adulte
jeune adulte
enfant

PCF	PCC	%
19'290	25'661	100
19'290	29'510	115
28'935	38'492	150
28'935	42'341	165
28'935	44'907	175
10'080	12'831	50
6'720	8'468	33
3'360	4'234	16.50
PCF	PCC	
Prix journaliers	Prix journaliers	
AVS	AI	AVS ex-AI en EPH
3'600	5'400	5'400
Pers. seule	Couple	Personne seule avec enfant
13'200	15'000	15'000
	par an	par mois
	6'648	554
	6'252	521
	1'560	130



Département de l'emploi, des affaires sociales et de la santé

5

Comparaison des barèmes AS, PCF et PCC

Situation d'une personne seule à domicile						
	Montants mensuels pour les besoins vitaux	Montants annuels pour les besoins vitaux	Loyer annuel	Prime moyenne cantonale	Total	Différence avec aide sociale
Aide sociale	977	11'724	13'200	6'648	31'572	
PCF AVS	1'608	19'290	13'200	6'648	39'138	7'566
PCC AVS	2'138	25'651	13'200	6'648	45'499	13'927

Les PCC AVS octroient F 13'927.- (+ 44 %) de plus par année que les barèmes de l'aide sociale pour une personne seule.

A ce montant se rajoutent les frais médicaux à hauteur max. de F 25'000.- et l'abonnement TPG annuel à F 66.-



Département de l'emploi, des affaires sociales et de la santé

6

Comparaison des barèmes AS, PCF et PCC

Situation d'un couple à domicile						
	Montants mensuels pour les besoins vitaux	Montants annuels pour les besoins vitaux	Loyer annuel	Prime moyenne cantonale	Total	Différence avec aide sociale
Aide sociale	1'495	17'938	15'600	13'296	46'834	
PCF AVS	2'411	28'935	15'000	13'296	57'231	10'397
PCC AVS	3'208	38'492	15'000	13'296	66'788	19'954

Les PCC AVS octroient F 19'954.- (+ 42 %) de plus par année que les barèmes de l'aide sociale pour un couple.

A ce montant se rajoutent les frais médicaux à hauteur max. de F 25'000.- par personne et l'abonnement TPG annuel à F 66.-

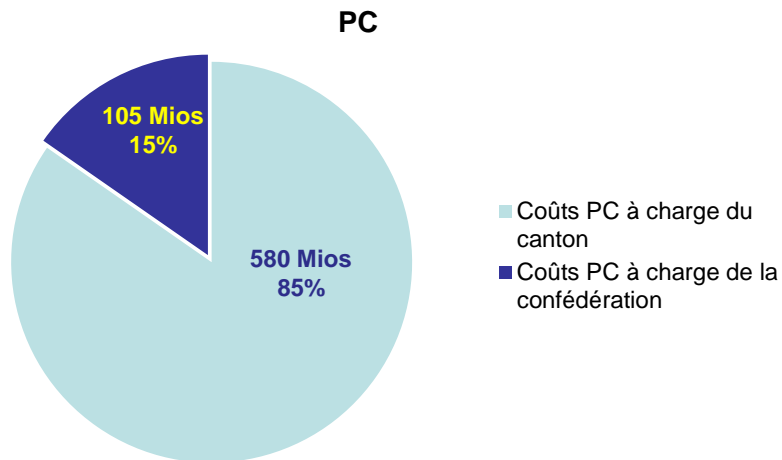


Chiffres clés du SPC (AVS/AI/PCFam)

- **PC AVS/AI : 21'473** dossiers pour 26'226 bénéficiaires
- **PCFam : 1'380** dossiers pour 4'902 bénéficiaires
- Plus de **540 millions versés au titre des PC AVS/AI**, dont 48.8 millions de remboursement de frais de maladie et d'invalidité
 - PCF : 392 millions
 - PCC : 136 millions
 - Aide sociale : 6 millions
 - Abonnement TPG : 6 millions
- Subsidés LAMal complet pour PC AVS/AI : **145 millions**
- **Total du budget des PC pour notre canton : 685 millions**



Qui paie les PC ?



PC AVS

- **13069** dossiers et **14'947** bénéficiaires
- **318 millions** versés, dont 34 millions de frais médicaux
 - PCF : **247** millions
 - PCC : **63** millions
 - Aide sociale : **5** millions
 - Abonnement TPG : **3** millions
- **85** millions versés pour le subsidé LAMal complet accordé à des bénéficiaires de PC AVS
- **Total : 403 millions pour les bénéficiaires de PC AVS (soit 59% du total des PC)**



PC AVS : Répartition domicile et EMS

- PC AVS à domicile : 161 millions pour 10'358 dossiers
 - Montant moyen versé par dossier : **1'295 F par mois**
- PC AVS en institution : 154 millions pour 2'711 dossiers
 - Montant moyen versé par dossier : **4'733 F par mois**
- Nombre de places en EMS à fin 2016 : 3 917
- Taux de bénéficiaires de PC en EMS : 70%.



Organisation SPC

- Nombre d'EPT : **115.65**
- Nombre annuel d'appels téléphoniques : **68'000, soit 309 par jour !**
- Nombre d'accueils dans les locaux du SPC : **19'939 soit 90 par jour**
- Nombre de documents reçus et numérisés par année : **1'374'000**
- Nombre de nouvelles demandes (cas nouveaux) : **3'154**
- Nombre de pièces reçues pour les frais médicaux : **393'329**
- Nombre de décisions AVS émises : **30'529**

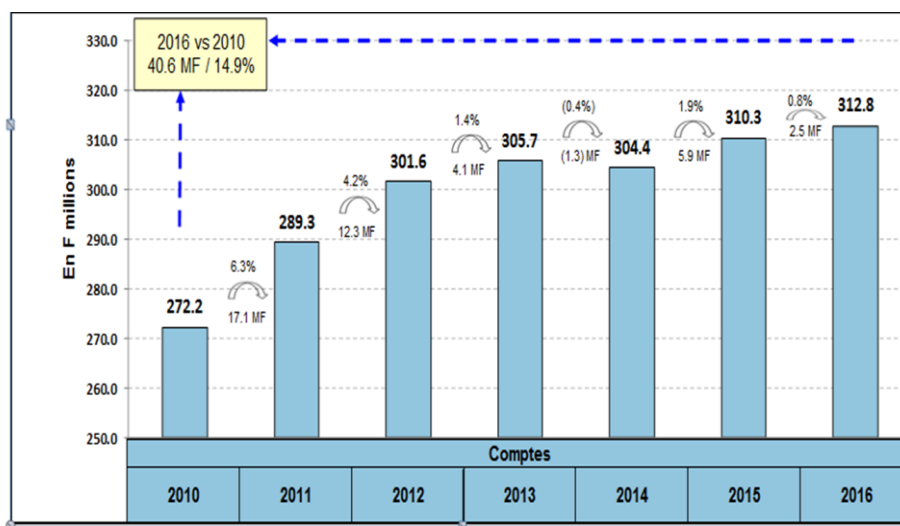


Sommaire

1. SPC : chiffres clés et barèmes
2. Evolution des PC depuis 2010
3. Frais de maladie et d'invalidité
4. Point de situation sur les prestations PC indûment obtenues
5. Démarches administratives
 - a. Liste des documents exigés
 - b. Informations disponible sur le site web
 - c. Evolutions "facilitatrices" entreprises et prévues
6. Questions-Réponses



SPC 2010 à 2016 – AVS



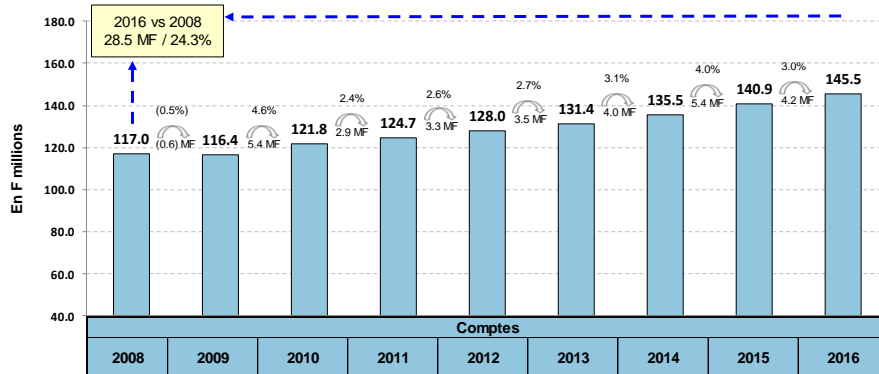
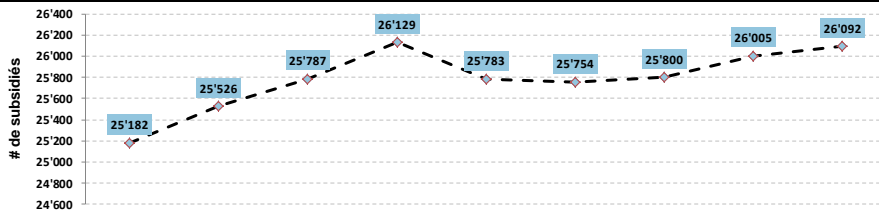
* Changement comptable (MCH): Restitutions annuées en cours reflétées dans la nature 38 à partir de 2014

* Changement comptable (MCH): Restitutions annuées en cours reflétées dans la nature 38 à partir de 2014



SPC 2008 à 2016 – Subsidies assurance maladie

Nature 36 - prestations



Département de l'emploi, des affaires sociales et de la santé

15

Sommaire

1. SPC : chiffres clés et barèmes
2. Evolution des PC depuis 2010
3. Frais de maladie et d'invalidité
4. Point de situation sur les prestations PC indûment obtenues
5. Démarches administratives
 - a. Liste des documents exigés
 - b. Informations disponible sur le site web
 - c. Evolutions "facilitatrices" entreprises et prévues
6. Questions-réponses



Département de l'emploi, des affaires sociales et de la santé

16

3. Frais de maladie et d'invalidité

- le SPC a versé **48 millions** au titre des frais de maladie et d'invalidité dont **33 millions** pour les PC AVS,
- Les principaux postes de dépenses concernent
 - Frais dentaires : 7.5 millions
 - Taxes des soins de résidents : 7.7 millions
 - Décomptes de caisse maladie : 13 millions
 - IMAD ménage : 5 millions
 - Frais de transport : 4 millions
 - IMAD soins : 2 millions
 - Pédicure : 1.5 million



Sommaire

1. SPC : chiffres clés et barèmes
2. Evolution des PC depuis 2010
3. Frais de maladie et d'invalidité
4. **Point de situation sur les prestations PC indûment obtenues**
5. Démarches administratives
 - a. Liste des documents exigés
 - b. Informations disponible sur le site web
 - c. Evolutions "facilitatrices" entreprises et prévues
6. Questions-Réponses



Retour sur les "90'000 courriers" Article 148 du code pénal

- Envoi de 90'000 courriers à l'ensemble des bénéficiaires de prestations sociales du canton afin de les prévenir du changement légal et de leur offrir une dernière chance pour régulariser leur situation sans conséquence sur le plan pénal
- Sur cette base, le SPC a reçu les auto-dénonciations suivantes :

24.02.2017	Nombre	Dossiers finalisés	Restitutions	24.02.2017	Nombre	Dont renonce
Annoncées	578	92	1'842'493.60	PC AVS	397	11
Renonce	33	23	3'681.00	PC AI	199	5
Après 01.01.17	13	0	0.00	PCFam	28	17

	Bien immobilier	Rente étrangère	Compte bancaire	Héritage	Donation	Assurance vie
PC AVS	192	120	163	5	6	8
PC AI	103	10	83	8		4
PCFam	6		5			



Coordination de la lutte contre la fraude aux prestations sociales / fiscales

Coordination avec les divers services

- Administration fiscale
- OCE
- OCPM
- OLO
- OCIRT
- caisse de compensation
- consultation du SIRDU
- etc.



Restitutions

- En application du droit fédéral, le **SPC est tenu de contrôler annuellement 25% des dossiers ouverts**
- En 2016, le SPC a contrôlé **6'590** (révisions et successions) dossiers PC AVS/AI.
- Montants reçus au titre des restitutions en 2016 : **22.3 millions**
- Montants passés en irrécouvrables en 2016 : **14.8 millions**
- Certains dossiers avec des biens immobiliers et/ou des comptes bancaires et/ou des rentes non déclarés
- Préjudice pouvant être supérieur à **500'000 F** dans certains cas



Rappel de la procédure et des situations les plus fréquemment détectées par le SPC

Les éléments suivants peuvent mener à des demandes de restitution :

- Héritages non annoncés
- Rentes cachées (par ex. rentes étrangères, rentes LPP)
- Comptes non déclarés
- Omission d'annoncer la fin de la domiciliation à Genève
- Modification de la situation personnelle
- Dessaisissement de fortune



Sommaire

1. SPC : chiffres clés et barèmes
2. Evolution des PC depuis 2010
3. Frais de maladie et d'invalidité
4. Point de situation sur les prestations PC indûment obtenues
- 5. Démarches administratives**
 - a. Liste des documents exigés
 - b. Informations disponible sur le site web
 - c. Evolutions "facilitatrices" entreprises et prévues
6. Questions-Réponses



Rappel des principaux documents exigés

- Pour les situations simples :
 - Attestation de rente AVS/AI, voire LPP
 - Etat des comptes bancaires
 - Contrat de bail
 - Certificat d'assurance maladie
 - Papier d'identité et état civil
 - Demande de prestations complétées



Principaux documents exigés

- Situations plus complexes nécessitant des informations plus détaillées :
 - **Biens dessaisis (ex. 2ème pilier art. 43 LPGA)**
 - Comptes bancaires multiples (parfois dans plusieurs pays)
 - Fortunes immobilières (surtout si à l'étranger)
 - Rentes étrangères (si activités professionnelles dans plusieurs pays)
 - Donations



Ensemble des informations disponibles sur le site internet du SPC (www.ge.ch/spc_ocpa)

- Formulaire de demande de prestations complémentaires AVS/AI
- Formulaire de demande de prestations d'aide sociale
- Démarches pour l'obtention d'une rente étrangère
- Memento pour les prestations complémentaires
- Memento pour les séjours en EMS
- Memento sur la prise en compte de la fortune
- Memento pour les frais médicaux
- Tableau synoptique des temps de séjours pour ressortissants étrangers
- Montants références PC AVS/AI 2017
- Support de formation PC AVS/AI donnée aux EMS
- Support de formation FM donnée au EMS
- FAQ
- Calculatrice pour estimer le droit aux prestations



Actions "facilitatrices" entreprises par le SPC

- Engagement d'un huissier et installation d'une station d'accueil dans le hall
- Contacts fréquents avec les différents partenaires et disponibilités du management pour les situations urgentes
- Recours accru au RDU pour obtenir les informations nécessaires
- **E-demarches**



Sommaire

1. SPC : chiffres clés et barèmes
2. Evolution des PC depuis 2010
3. Frais de maladie et d'invalidité
4. Point de situation sur les prestations PC indûment obtenues
5. Démarches administratives
 - a. Liste des documents exigés
 - b. Informations disponible sur le site web
 - c. Evolutions "facilitatrices" entreprises et prévues
6. **Questions-réponses**



1... DIFFICULTÉ À ATTEINDRE LES BONS INTERLOCUTEURS ¶

Principales difficultés rencontrées ¶	Propositions, réflexions ¶
<p>Les personnes concernées doivent toujours passer par un intermédiaire pour déposer une demande au SPC. ¶</p> <p>Le travail engendré dans les institutions est un simple report de charge non pris en compte dans les subventions étatiques. ¶</p> <p>¶</p> <p>En moyenne, sur les 5 dernières années, 621 personnes, dont 381 en âge AVS déposant une demande passent par des partenaires, soit 32% des demandeurs. ¶</p> <p>¶</p> <p>Ceci représente moins de 2 personnes par semaine par partenaire. ¶</p> <p>¶</p> <p>¶</p>	<p>Créer une permanence sociale au SPC ¶</p> <p>→ Le SPC est un organe administratif et financier qui calcule des prestations sur la base des informations transmises par les demandeurs. ¶</p> <p>→ Dans les autres cantons, les Caisses de compensation calculent les PC. ¶</p> <p>Lancer un appel à des bénévoles (étudiants-HETS, travailleurs sociaux retraités, etc.) qui pourraient renseigner les personnes dans ce type de démarches et qui pourraient bénéficier d'une formation spécifique de la part du SPC. ¶</p> <p>Tout en sachant qu'une formation complète au sein du SPC, afin d'être performant et capable d'effectuer des calculs en connaissance des lois et directives, prend plusieurs mois. ¶</p> <p>Pour toute personne souhaitant se perfectionner en PC, l'HG propose des formations d'une journée donnée par un collaborateur du SPC. ¶</p>



Département de l'emploi, des affaires sociales et de la santé


<p>Alors qu'il existe un bon contact avec la direction ¶ et les responsables du SPC, les travailleurs sociaux ont souvent du mal à joindre leurs homologues dans le service pour obtenir des informations (ex.: sur les dossiers en cours). ¶</p> <p>¶</p> <p>Le fait de ne pas pouvoir joindre les collaborateurs du SPC, hormis la direction et les responsables, est un choix organisationnel. ¶</p> <p>¶</p> <p>En effet, jusqu'en 2006 (réorganisation), le fait d'être interrompus régulièrement dans leur activité ralentissait le traitement des dossiers. ¶</p> <p>¶</p> <p>Par exemple, en 2006, le stock de pièces en mutations s'élevait à +60'000, à ce jour il correspond à un quart de celui-ci. ¶</p> <p>¶</p> <p>Grâce à la réorganisation, les gestionnaires sont à même de traiter les dossiers urgents dans des délais d'un mois voire en quelques jours (team urgences) et le traitement des pièces s'effectue dans les 60 jours. ¶</p>	<p>Avoir un canal direct au SPC pour les professionnels du terrain. ¶</p> <p>Pour les gros partenaires, il y a soit les chefs de groupe soit la direction (adjoints et assistanat). ¶</p> <p>Etablir une communication par email entre les institutions concernées et le SPC, permettant de faciliter les démarches. ¶</p> <p>Etant donné que tout document entrant ou sortant doit être déposé dans les dossiers par le biais de la GED, la communication d'éléments ou demande par courriel générerait une augmentation conséquente du travail (impression des documents, "gédification", etc.), ralentissant de fait le traitement des dossiers. ¶</p> <p>Cependant l'action future du SPC s'inscrira fortement dans les e-démarches de l'Etat. ¶</p>
--	---



Département de l'emploi, des affaires sociales et de la santé

<p>Souvent, les CAS manquent de disponibilité pour aider les personnes dans leurs démarches, alors que les courriers SPC renvoient vers les CAS en cas de difficulté. ☒</p>	<p>Rendre les procédures plus transparentes à l'intention des professionnels et usagers ¶</p> <p>Sur le site du SPC, déjà de nombreuses aides et informations par le biais de : ¶</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ → lois, ¶ ✓ → mémentos, ¶ ✓ → calculs en ligne, ¶ ✓ → supports de formation, ¶ ✓ → tableaux, ¶ ✓ → informations sur les démarches, ¶ ✓ → etc. ¶ <p>¶</p> <p>Pour toute personne souhaitant se perfectionner en PC, l'HG propose des formations d'une journée donnée par un collaborateur du SPC. ☒</p>
---	--



<p>Les CAS renvoient les personnes en difficulté vers le milieu associatif (Pro-Senectute, AVIVO) ou vers les points info-service dans le cas de la Ville de Genève. A leur tour, ces acteurs sont débordés et les bénéficiaires sont baladés d'un service à un autre. ¶</p> <p>¶</p> <p> 20161012_Accueil nouveau concept.pdf ☒</p>	<p>Créer une permanence sociale au SPC. ¶</p> <p>¶</p> <p>Le SPC est un organe administratif et financier qui calcule des prestations sur la base des informations transmises par les demandeurs. ¶</p> <p>¶</p> <p>¶</p> <p>☒</p>
---	--



2.--- COMPLEXITÉ-DES-DÉMARCHES¶

Principales difficultés rencontrées¶	Propositions, réflexions¶
<p>Complexité des démarches et des documents à l'intention d'une population déjà fragilisée, parfois non-francophone¶</p>	<p>Simplifier les démarches¶</p> <p>Pour rappel, les PCF sont des prestations en premier lieu fédérales dont découlent les PCC. Il n'est dès lors pas possible de déroger aux lois, ordonnances et directives régissant les PCF. ¶</p> <p>¶</p> <p>Traduire les demandes dans les principales langues étrangères¶</p> <p>Non car la langue officielle est à Genève le français seulement, en vertu d'une coutume constitutionnelle (cf. courriel du directeur des affaires juridiques), ¶</p> <p>¶</p> <p>Par ailleurs, tous document en langue étrangère doit être traduit (trad. libre) par les soins du bénéficiaire et jointe à une copie de l'original. ¶</p>



<p>Risque de non-recours aux prestations: plus la démarche est compliquée, plus des personnes qui en ont le plus besoin y renoncent¶</p> <p>¶</p> <p>Depuis quelques années, le SPC n'a pas été contacté pour des cas urgents concernant des personnes n'ayant pas fait appel aux PC par "ignorance". ¶</p> <p>¶</p>	<p>Rendre les démarches plus accessibles, afin de réduire les risques de précarisation et d'isolement des personnes concernées¶</p> <p>¶</p> <p>Les formulaires et informations utiles sont disponibles sur le site Internet du SPC, mis à jour régulièrement. ¶</p> <p>Depuis septembre 2015, un guichet au rez-de-chaussée est ouvert toute la journée (8h15--12h15 / 13h15--16h30), ¶</p> <p>Les guichets du SPC, pour les questions plus particulières, sont ouverts de 8h30 à 12h00 tous les jours. ¶</p>
--	--



<p>Manque de transparence dans les procédures, notamment concernant les décisions rendues ou les calculs effectués</p>	<p>Rendre les procédures plus transparentes et compréhensibles pour les professionnels et usagers</p> <p>Les procédures découlent des lois, disponibles sur le site Internet du SPC.</p> <p>Des formations sont dispensées par le SPC à tous partenaires le souhaitant. En 2015 et 2016, le SPC a donné des formations ouvertes à tous les EMS, a également formé à leur demande le SPAD, le TPAE, l'HG.</p> <p>Pour toute personne souhaitant se perfectionner en PC, l'HG propose des formations d'une journée donnée par un collaborateur du SPC.</p> <p>Par ailleurs, des cours dispensés par les formateurs de l'AGEAS sont également accessibles aux professionnels en assurances sociales.</p>
---	--



<p>3. ... COMPLICATION ET QUANTITÉ DE DOCUMENTS REQUIS</p>	
<p><i>Principales difficultés rencontrées</i></p> <p>Pour les demandes de révision, certains documents provenant de l'étranger sont extrêmement difficiles à obtenir, voire impossibles (ex: pays de l'Est, dont le système administratif est différent ou obsolète).</p> <p>En cas de demande de rente à l'étranger, selon ce qui est mentionné sur le site Internet du SPC:</p> <ul style="list-style-type: none"> -> UE / AELE: s'adresser à leur Caisse de compensation -> Conventionné: s'adresser à la Caisse suisse de compensation -> En cas de demande d'estimation d'un bien immobilier: -> Commune / notaire / agence immobilière, etc. <p>Si l'annonce des biens / comptes avait été fait comme il se doit auprès de l'AFC, seraient déjà en possession des documents.</p> <p>Par ailleurs, pour ces recherches, le SPC adresse les bénéficiaires aux représentations de leur pays.</p>	<p><i>Propositions, réflexions</i></p> <p>Permettre de poursuivre une révision même en l'absence de certains documents impossibles à obtenir, absence dûment justifiée par un courrier explicatif</p> <p>Un simple courrier explicatif ne peut suffire et justifier du manque de production des pièces.</p> <p>Transmettre preuves des démarches et les débiter avant le dépôt de la demande. Si le SPC est en possession des preuves de démarche, le délai pour la remise de ces documents est prolongé.</p> <p>Rallonger les délais pour procurer des documents provenant de l'étranger (ex: rente)</p> <p>Conformément aux DPC ch. 1110.02/03, le délai imparti pour transmettre tous les documents utiles au traitement du dossier est de 3 mois à compter du dépôt de la première pièce.</p> <p>Pour des raisons d'équité de traitement il ne serait pas correct d'accorder davantage de temps aux personnes venant de l'étranger pour réunir les pièces plutôt qu'à une personne ayant toujours travaillé et résidé en Suisse, sans bien ou fortune à l'étranger, pour réunir les siennes.</p>



<p>Trop grande quantité de documents requis, ce qui alourdit la procédure ¶</p> <p>¶</p> <p>⌘</p>	<p>Réduire la quantité de documents requis ¶</p> <p>¶</p> <p>Parcours de vie et administratif des demandeurs qui allongent le nombre de pièces requises, pas l'administration. ¶</p> <p>¶</p> <p>Il appartient à l'administration de déterminer les documents dont elle a besoin. (art. 43-LPGA) ¶</p> <p>⌘</p>
<p>Perte de documents au sein du SPC, ce qui rallonge la procédure et génère des rappels inutiles, voire anxiogènes pour les bénéficiaires ¶</p> <p>¶</p> <p>Documents ne se perdent pas: ¶</p> <p>--> volume énorme entrant (pour 2016). ¶</p> <p>--> retard en indexation en raison du volume, ¶</p> <p>--> rarement mais peut arriver d'un document soit déposé dans un mauvais dossier. ¶</p> <p>⌘</p>	<p>S'assurer à l'interne d'une meilleure gestion des dossiers ¶</p> <p>¶</p> <p>Le SPC est sous contrôle annuel du SAI pour le compte de l'OFAS, lequel mentionne dans son rapport sur l'activité 2015: ¶</p> <p>¶</p> <p>"Finalement, notre analyse sur les processus clés (montage, instruction, mutation) des PCAVS et AI nous a permis de valider la bonne maîtrise des risques relatifs à ceux-ci. Nous estimons que les contrôles nécessaires, qu'ils soient applicatifs, effectués par le métier ou par le contrôle interne, sont en place et réalisés de manière efficace." ¶</p> <p>⌘</p>



<p>Dans certains cas, manque de cohérence dans les demandes de renseignements (ex.: demande systématique, par voie de rappel, sur le nombre de personnes vivant dans le logement, alors que ce nombre figure sur le document de base) ¶</p> <p>¶</p> <p>Effectivement, il devrait parfois y avoir meilleure lecture de la demande de prestations. ⌘</p>	<p>⌘</p> <p>S'assurer d'une meilleure cohérence interne, ce qui simplifierait autant le travail du SPC que celui des intermédiaires, tout en optimisant les délais de traitement et en réduisant le facteur de stress auprès des bénéficiaires ¶</p> <p>¶</p> <p>Le SPC est sous contrôle annuel du SAI pour le compte de l'OFAS, lequel mentionne dans son rapport sur l'activité 2015: ¶</p> <p>¶</p> <p>"Finalement, notre analyse sur les processus clés (montage, instruction, mutation) des PCAVS et AI nous a permis de valider la bonne maîtrise des risques relatifs à ceux-ci. Nous estimons que les contrôles nécessaires, qu'ils soient applicatifs, effectués par le métier ou par le contrôle interne, sont en place et réalisés de manière efficace." ⌘</p>
---	---



4... LONGUEUR-DES-DÉLAIS-DE-TRAITEMENT¶

Principales difficultés rencontrées¶	Propositions, réflexions¶
<p>Délais de traitement de plusieurs mois, voire une année, qui posent des problèmes de gestion pour les professionnels (ex: dans les foyers de jour)¶</p> <p>¶</p> <p>Risque de précarisation ou fragilisation pour les personnes concernées, pendant la période d'attente¶</p>	<p>Réduire les délais de traitement¶</p> <p>¶</p> <p>Selon les indicateurs du SPC, les délais sont respectés.¶</p> <p>¶</p> <p>Les délais de traitements sont¶</p> <ul style="list-style-type: none"> -> CN : de moins d'un mois à réception de la dernière pièce utile au traitement du dossier (dossier complet)¶ Le délai entre le dépôt de la demande et la remise de la dernière pièce est quant à lui de plus de 3-½¶ -> MUT : moins de 60 jours dès réception de la pièce¶



<p>Déséquilibre entre les délais de traitement du SPC (trop longs) et les délais demandés aux bénéficiaires pour produire les documents (trop courts)¶</p>	<p>Équilibrer ces délais pour offrir une meilleure qualité de service aux personnes concernées.¶</p> <p>¶</p> <p>Selon les indicateurs du SPC, les gestionnaires du SPC mettent moins de temps à traiter les dossiers que les bénéficiaires à transmettre les documents.¶</p>
<p>Le système actuel (délais d'attente, absence d'effet suspensif des oppositions, etc.) amène le bénéficiaire à multiplier les oppositions.¶</p>	<p>Revoir ce système pour éviter des démarches contre-productives.¶</p> <p>¶</p> <p>Les procédures ne sont ni simples, ni compliquées, ni propre au SPC étant donné que nous appliquons les principes du droit administratif.¶</p> <p>¶</p> <p>De l'effet suspensif : l'opposition n'a pas d'effet suspensif pour ce qui a trait à la réduction, voire à la suppression des prestations.¶</p> <p>¶</p> <p>¶</p>



5. ... COURRIER-DE-DÉNONCIATION SPONTANÉE ¶

Principales difficultés rencontrées ¶	Propositions, réflexions ¶
<p>Teneur désagréable, voire menaçante du courrier, ayant généré beaucoup de stress auprès des personnes âgées, concernées <i>ou non</i> par la démarche. ¶</p> <p>¶</p> <p>¶</p>	<p>Revoir la teneur des courriers en fonction du public cible, - en s'assurant d'une plus grande empathie dans l'abord des personnes âgées concernées, souvent fragilisées ou ne maîtrisant pas le jargon officiel, voire le français. ¶</p> <p>¶</p> <p>¶</p>

