

Rapport d'activité 2020

Introduction

Le Trialogue est resté fermé du 16 mars au 27 avril 2020, date à laquelle nous avons établi un plan de protection conformément aux mesures sanitaires édictées par la Confédération et repris partiellement nos activités. En novembre, nous avons vécu la deuxième fermeture de l'année.

Dans un premier temps, nous avons pensé ne traiter que les urgences juridiques par mail mais nous avons vite été submergés de demandes et avons dû reprendre nos permanences entre les semi-confinements suivants tout en les repensant en fonction des mesures de distanciation.

Certains collaborateurs ont vécu des moments très durs liés à la pandémie. Ils ont été atteints par le virus, ont perdu un proche ou ont accompagné un proche subitement hospitalisé mais heureusement sauvé. Le Bureau tient à leur faire part de sa profonde sympathie.

La succession de fermetures et réouvertures de la maison n'a pas été simple. Les consultants sonnent à la porte, que le Trialogue soit ouvert ou fermé. Ils ont besoin d'aide et nous sont envoyés de toutes parts.

Nous assistons à la montée d'une grande précarité qui a tendance à glisser vers la pauvreté, voir même la misère, laquelle s'installe inexorablement dans notre canton.

Notre fonds de secours, le Fonds Béquille, a été particulièrement sollicité. Créé en 2008, il tient le coup et n'est utilisé, conformément à sa charte, qu'avec rigueur et parcimonie. En pleine pandémie, alors que les demandes d'aide urgentes affluaient, nous avons voulu le renflouer avec l'aide de la Chaîne du Bonheur. Son refus restera un grand crève-cœur pour la Présidente, au point que nous nous sommes demandé « mais où sont passés les 2 millions versés en urgence par la Chaîne aux associations partenaires ? » Aucune d'elles n'a pu prendre momentanément en charge nos consultants nécessiteux, ne fut-ce que pour leur payer un loyer de retard, dû à la résiliation abrupte de leur contrat, ou éviter l'expulsion de leur logement.

Obtenir de l'aide relève d'un véritable parcours du combattant, pour nos consultants comme pour nos assistants sociaux bénévoles. Nos activités sociales en témoignent.

**L'aide est généreuse mais n'arrive pas toujours aux ayants-droits,
peut-être par formalisme et peur de l'abus !**

Quelques réflexions sur nos activités

L'Office cantonal de l'emploi a été submergé de travail et a priorisé le traitement des RHT, laissant parfois les autres chômeurs de longs mois dans l'attente de leurs indemnités. L'Hospice Général ne leur faisant pas d'avances, ils ont souvent été dirigés vers le Dialogue.

Nous avons dû faire recours à la Cour de Justice pour l'obtention d'une aide provisoire urgente de l'HG alors que celle-ci est un droit. Le temps s'est écoulé et a conduit notre consultant dans la précarité et l'endettement.

Recevoir ces consultants, souvent en proie à la panique, si ce n'est en colère, n'a pas été facile. Que de mises en demeure et d'interventions pour déni de justice inefficaces !

Les documents, souvent demandés au compte-gouttes et à répétition, se perdent, les pénalités sont nombreuses et les conseillers sont injoignables. A cela s'ajoute la peur de devoir s'adresser à l'Hospice Général liée à celle de perdre son permis lorsque la date de son renouvellement approche. Ceci malgré l'assurance des autorités que l'aide de l'HG durant la pandémie ne serait pas comptabilisée au moment de la demande de renouvellement des permis.

Les retards de prise en charge des inscriptions au chômage nous ont amenés à demander l'intervention du conseiller d'état, M. Mauro Poggia, qui nous a organisé un rendez-vous avec M. Charles Barbey, directeur de l'Office cantonal de l'emploi. Nous lui avons fait part des problèmes rencontrés par nos consultants et des améliorations que nous souhaitions, tant il est vrai que derrière le sans-emploi, il y a une personne fragilisée et une famille qu'il doit entretenir. Nous avons tous tendance à l'oublier ! Il est bon de le rappeler. Nous espérons n'avoir pas seulement été entendus mais avoir provoqué, de par notre travail de terrain, une réflexion constructive.

Les activités juridiques

La permanence

La forte demande d'aides nous a amenés à introduire un système de numéros d'attente.

Le travail des juristes n'a pas été simple pendant le confinement dû à la pandémie ! Les consultations par téléphone et par mail, la profusion de pièces jointes, les explications écrites qui relatent les émotions et les sentiments plus que les faits pertinents ne peuvent remplacer le contact direct et l'écoute empathique qu'une permanence peut offrir !

Le droit du travail mobilise grandement nos juristes tant les pertes d'emploi subites au moment des confinements successifs ont été nombreuses. Les lacunes juridiques ne sont pas rares.

Les syndicats ne prennent pas en charge les travailleurs qui n'ont pas préalablement cotisé. Ils les envoient au Trialogue, ce qui a pour conséquence que nous sommes très souvent amenés à constituer des dossiers pour le Tribunal des Prud'hommes.

Les courriers écrits dans un langage qui n'est pas celui du pauvre, de l'étranger, du sans papiers font peur. Les décisions, particulièrement celles du chômage et les Prestations complémentaires, sont impossibles à déchiffrer pour la majorité des ayants-droits, comme en témoigne cette consultante :

« Bonjour , l'opposition a été rejetée, un courrier vient d'arriver par recommandé....comme d'habitude , 6 ou...7 pages auxquelles je ne comprends pas grand chose. »

A noter que l'opposition avait été acceptée !

Quelques exemples d'interventions de nos juristes :

- M. B. reçoit en octobre 2020 un SMS, sans signature, l'avertissant que son dossier a été archivé alors qu'il s'est inscrit à l'ORP le 8 juin 20, soit 4 mois plus tôt ! Sans revenus et désespéré, il arrive à la permanence. L'erreur sera réparée mais à quel prix !
- En juillet 2018, M.A sollicite le Service des prestations complémentaires qui calcule les indemnités journalières du couple en déduisant un salaire fictif dans le but d'encourager les bénéficiaires à travailler. Or, Madame et Monsieur sont tous deux invalides à 100 %. Consultés en mai 2020, soit deux ans plus tard, nos juristes feront valoir l'erreur essentielle qui permet de recourir contre une décision hors délai et auront gain de cause. Le couple a reçu le rétroactif demandé.
- M. G s'est inscrit au chômage le 11 mai 2020. Il a rencontré beaucoup de difficultés à remplir les formulaires et réunir les attestations demandées en pleine pandémie. L'office de l'emploi a attendu d'avoir tout reçu pour l'inscrire ! Il ne recevra ses premières indemnités qu'à la fin du mois de juin. Le trou financier de plus de 6 semaines ne sera comblé que suite à une opposition de nos juristes. Cette pratique est malheureusement courante et discrimine surtout les étrangers et les personnes les plus vulnérables. Nous en avons fait part à la Direction.
- M. S est venu nous consulter en juin 2020 suite à une décision d'inaptitude au placement prononcée par l'OCE entre le 17 mars et le 4 mai 2020. Pris de panique suite à l'annonce du premier confinement national, Monsieur est allé rejoindre son épouse et ses deux enfants en bas-âge au Mexique tout en informant sa conseillère au chômage de ce déplacement. Cette dernière a conforté Monsieur dans sa décision et ne lui a pas énoncé les éventuelles répercussions sur son droit au chômage. Monsieur est resté « coincé » au Mexique plus longtemps que prévu du fait des restrictions mondiales de circulation par voie aérienne. Toutefois, il a continué à effectuer ses recherches d'emploi et était – notamment par sa profession d'informaticien professionnel – apte à participer à d'éventuels entretiens d'embauche par visioconférence. Une opposition et un recours à la Cour de justice ont été rédigés et Monsieur a finalement eu gain de cause auprès de la Chambre des assurances sociales !

- Mme G et Mme H étaient respectivement femme de ménage et aide-soignante à domicile. Or elles ont toutes deux été abruptement licenciées avec effet immédiat par leurs employeurs respectifs pour « motif de COVID ». Des courriers d'opposition et de mises en demeure ont été rédigés pour rappeler à ces employeurs – tous deux peu informés de leurs obligations en matière de droit du travail – qu'aucun juste motif ne légitimait ces licenciements immédiats en l'occurrence. L'ancien employeur de Mme H a fini par coopérer mais celui de Mme. G a refusé toute médiation : une procédure au Tribunal des Prud'hommes a dû être engagée ce qui a inévitablement retardé la perception des indemnités de chômage de Mme G. Nous constatons que les employés de l'économie domestique ont été les plus durement touchés par la crise sanitaire.

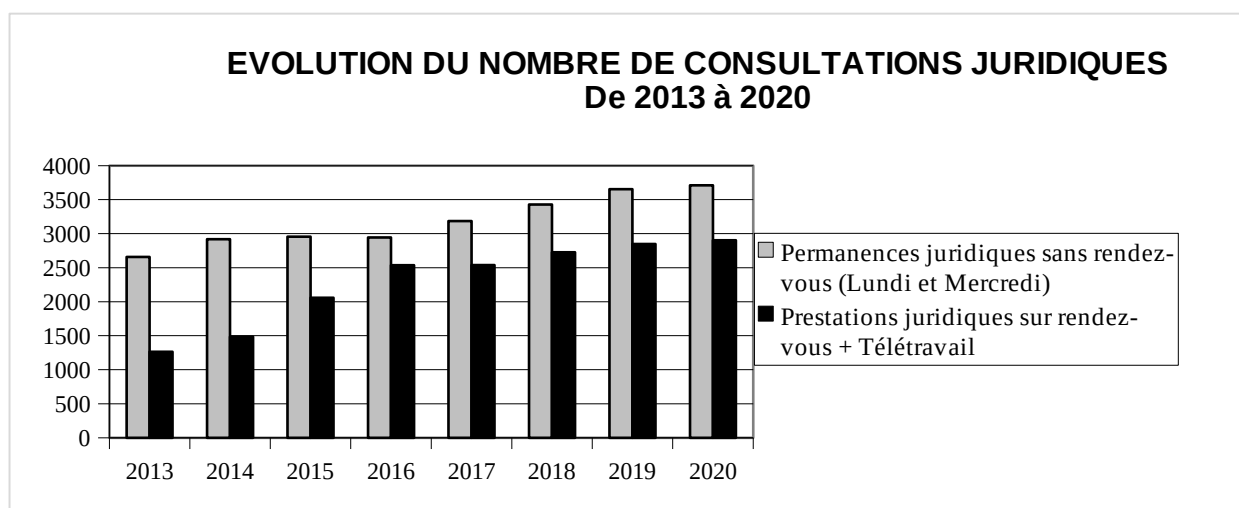
Ces remerciements qui témoignent de l'utilité de nos permanences :

« Merci encore a vous et au Trialogue pour tout ce que vous avez fait pour moi. Je n'y serait jamais arrivé sans votre aide c'est sur. »

« Merci beaucoup pour votre aider. Je ne sais comment vous remercier car le mot merci est si simple à dire et peut être haut de là ce mot simple. Mais je vous dire dit encore merci pour votre aider car sans vous je serai SDF »

Le colloque juridique

Le colloque juridique est un moment fort de la semaine au Trialogue. Les oppositions et recours y sont préparés ou revus. Ce moment de formation et d'échange de connaissances est fort apprécié. Il nous permet aussi de nous positionner d'une même voix face aux nombreuses demandes de nos consultants.



Les activités sociales

Il nous est difficile de départager nos activités juridiques de nos activités sociales tant elles s'imbriquent les unes dans les autres. Un retard dans l'admission du chômage ou dans

le versement des indemnités, un licenciement immédiat ou abusif, une pénalité mal étudiée et la stabilité sociale déjà fragile s'écroule.

Au fil des années et soumis à une forte demande, le Trialogue a été amené à offrir un **suivi individuel aux personnes qui n'ont pas accès à l'aide d'assistants sociaux**.

Il concerne principalement les personnes au chômage de longue durée, en fin de droit, aux Prestations Complémentaires (PC) ou aux Prestations Complémentaires familiales (PCFam). Ces structures étatiques ne prévoient malheureusement pas d'accompagnement individuel alors qu'il serait vraiment nécessaire. La demande est très forte. Nous exposons régulièrement cette importante lacune au niveau institutionnel.

Quelques exemples d'interventions

- Le Service des Prestations complémentaires ainsi que l'Hospice comptabilisent les pensions alimentaires, même celles qui sont irrécupérables, dans les revenus des personnes aidées. Le Trialogue a été amené à recourir avec succès contre cette pratique à la cour de Justice. Ce précédent fait office de jurisprudence.
- Madame E travaille comme dame de buffet pour une société d'intérim. Elle a perdu son travail au moment du premier confinement en mars 2020. Elle s'est trouvée en grande détresse et a accumulé beaucoup de retard pour payer son loyer. Son bail a été résilié et elle a été mise en poursuite.
Le Trialogue a tenté en vain d'obtenir l'aide immédiate promise pour les personnes directement victimes de la pandémie.
Les poursuites pour non-paiement du loyer se sont vite multipliées, jusqu'à couvrir plus de 8 loyers ! Une aide immédiate aurait évité une telle catastrophe humaine. Si le Trialogue a pu négocier le report de l'expulsion avec la régie, ce fut au prix d'un intense travail. Mme E a retrouvé du travail et sa situation devrait lentement se rétablir mais à quel prix !
- Monsieur C, genevois, s'est établi à l'étranger. Très malade, il revenait régulièrement pour des contrôles médicaux. Son état de santé s'est très sérieusement dégradé, au point où il ne pouvait retourner à l'étranger. Démuni, Monsieur C devait s'inscrire à l'Office de la population avant d'obtenir de l'aide de l'Hospice Général. Les démarches se sont éternisées du fait de la pandémie et trop malade, il ne pouvait, entre deux traitements aux HUG, dormir dans les abris de la protection civile et rester à la rue la journée. Il a été dirigé vers le Trialogue. Sans attestation de l'OCP, aucune institution et aucune fondation ne pouvait l'aider. Nous avons, dans l'attente d'une prise en charge officielle, financé son logement à l'Hôtel grâce à notre Fonds Béquille. Notre assistant social s'est occupé de lui avec beaucoup d'empathie et de professionnalisme. Malheureusement, M. C n'a pas survécu à sa maladie. Il est décédé, entouré et dans la dignité.

De manière générale, nous constatons que les réponses aux courriers envoyés par nos consultants prennent trop de temps, temps durant lequel s'installe l'insécurité, voire l'endettement.

Les activités de soutien à la recherche d'emploi

L'aide à la rédaction de dossiers de candidature a été et reste fortement réduite à cause des directives de distanciation toujours en vigueur.

Avant le premier semi-confinement du mois de mars 2020, l'OCE proposait aux demandeurs d'emploi un atelier dirigé par un collaborateur administratif pour s'inscrire sur la plateforme Job In et remplir le questionnaire de préinscription. Cette prestation a été supprimée !

Le temps consacré au suivi individuel d'une personne illettrée numérique prend beaucoup de temps, une place de travail dédiée à cet effet nécessite la pose d'un double écran et la responsabilité du Trialogue en cas de recours juridiques, fondés sur l'incompréhension persistante du questionnaire Job In et des engagements pris en remettant l'attestation au conseiller, nous contraignent à renoncer à l'avenir à cette prestation.

Le Trialogue aidera encore ses consultants à remplir les trois formulaires de préinscription mais ne fournira plus d'aide pour l'inscription sur la plateforme Job In.

Le Guide Chômage

Le « **Guide des droits et devoirs des chômeurs** », dont la réalisation sur internet a été financée par la Ville de Carouge et par une Fondation, est régulièrement tenu à jour en ligne et disponible à l'adresse www.guidechomage.ch. Il est complété par les conseils mensuels publiés sur notre site.

Tant les professionnels que les personnes concernées par le chômage consultent le guide qui est devenu une référence et une source d'informations pratiques et à jour sur la mise en œuvre de la loi sur le chômage.

Le Guide a fait l'objet de nombreuses mises à jour dues à l'introduction de nouvelles lois au 1^{er} janvier 2021 :

- Loi fédérale pour soutenir les proches aidants – 1ère étape : maintien du salaire pour les absences de courte durée - (*Chapitre 2-15*)
- Introduction du Congé Paternité - Modification de la loi sur les allocations pour perte de gain (APG)- (*Chapitre 2-16*)
- Révision de la loi sur les Prestations complémentaires (PC) et les Prestations complémentaires familiales (PCFam)- (*Chapitre 15-3*)
- Maintien de la couverture de prévoyance des personnes licenciées à partir de 58 ans (*Chapitre 3-5*)

Bénévoles et personnel du Trialogue

Accueil de bénévoles et d'étudiants

Nous recevons presque toutes les semaines des offres de bénévolat. Faute de place, nous ne pouvons pas toutes les honorer.

Il est par contre beaucoup plus difficile de trouver des personnes prêtes à prendre des responsabilités et s'investir dans la bonne marche de la maison. Les anciens, fidèles au poste

depuis parfois 25 ans, sont devenues des personnes à risque et prennent une retraite bien méritée en cette période de pandémie. Assurer la relève est un souci constant, particulièrement en ces temps de grande insécurité.

Nous sommes à la recherche de jeunes retraités ou de personnes disponibles sur une longue durée.

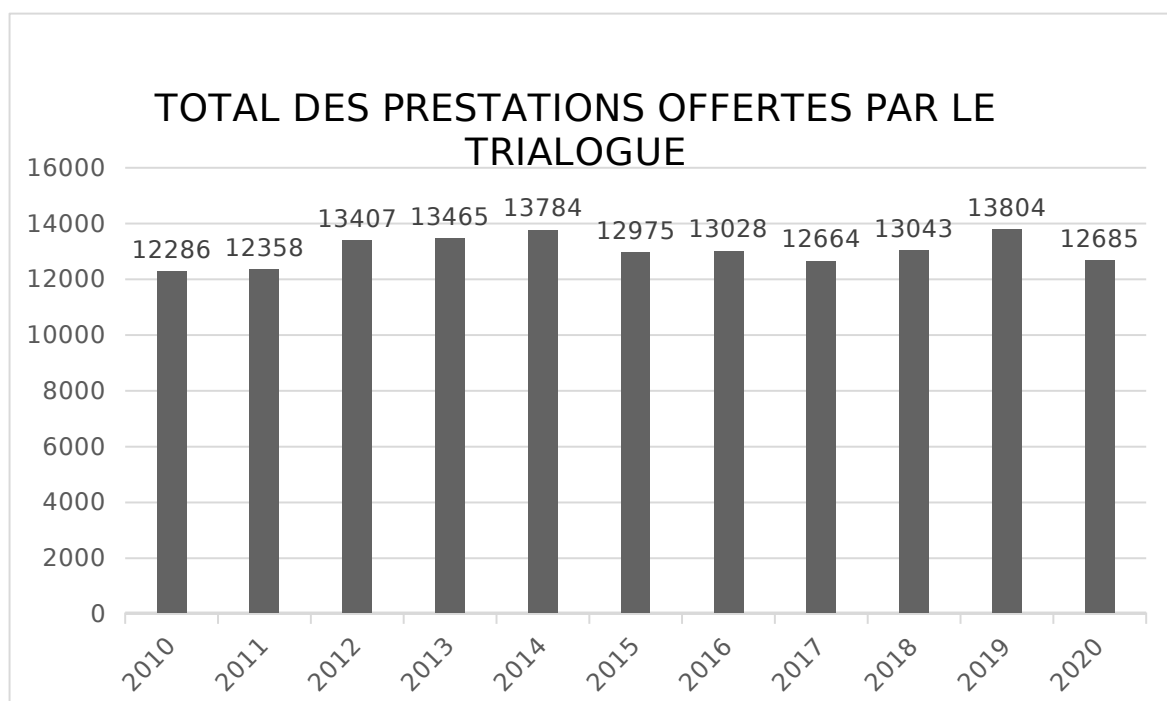
Nous avons accueilli 9 nouveaux bénévoles en 2020 dont un ingénieur en informatique et six juristes.

La signature d'une convention de collaboration entre le Trialogue et l'Hospice Général en vue du placement de personnes en réinsertion (ADR) devait avoir lieu fin décembre 2020. Elle a été retardée pour renégociation.

Prestations accordées en 2020

Projet indépendant	64
Dossier candidature et conseil	2168
Permanences juridiques +Télétravail	7196
Appui informatique	374
Gestion Téléphonique et conseils	2013
Bilan professionnel et coaching	48
Aide social et endettement	672
Permanence fiscale	150
Total	12685

En 2020 les consultants nous ont été envoyés par :



Relations extérieures

- Le 20 octobre 20 Rendez-vous au DFEL – Services de M. Alfonso Gomez
relatif à notre demande de subventionnement
supplémentaire
- Le 27 octobre 20 Rendez-vous avec M. Charles Barbey, Directeur de
l'OCE

Entretiens et conférences données au Trialogue

- Les 18 et 25 février 20 Réception des candidats au Conseil administratif de la
Ville de Genève dans nos locaux
- Le 10 mars 20 Entretien avec M. Edouard Sabot, Directeur du Bureau
de médiation administrative (BMA)

La vie de la maison

- Le 2 septembre 20 Edmond nous a servi ses fameux malakoffs dans le jardin
- Le 2 décembre 20 La traditionnelle visite du Père Noël devait être remplacée, virus
oblige, par une soirée « Raclette » pour les collègues et le Comité.
Nous avons malheureusement dû l'annuler.



Nos remerciements vont à l'association «Partage» qui nous a permis d'offrir des repas aux personnes particulièrement démunies jusqu'à l'arrivée de la pandémie

Nous n'oublions pas la Croix-Rouge qui organise la campagne "2 x Noël" qui permet au Trialogue de redistribuer des biens de première nécessité.

694 repas servis en 2020

Activités de contrôle et statutaires

Les statuts du Trialogue ont été révisés et adoptés lors de l'Assemblée Générale du 16 septembre 2020. La principale modification tient à la création d'un poste de Secrétaire Général(e) qui peut être rémunéré. Dans ce cas il/elle fait partie du Comité et dispose d'une voix consultative.

Agenda 2020

Séances du Comité : Les séances du Comité ont été remplacées par 5 Newsletters validées par le Bureau. Les consultations et les votes se sont déroulés par mail durant le confinement.

Assemblée générale : Initialement prévue le 3 juin 2020, elle a été reportée au 16 septembre 2020

Le Comité :

(réélu à l'unanimité lors de l'Assemblée Générale du 16 septembre 2020)

Membres fondateurs : Madame Doris Gorgé
Dr. Bernard de Wurstemberger

Comité :

Madame Doris Gorgé	Présidente
Monsieur Jean Ladame	Vice - président
Madame Grazia Zanin	Secrétaire
Monsieur François Walon	Trésorier
Madame Célia Huart	nouveau membre
Madame Gabriella Moriello	
Madame Simone Rosset	
Monsieur Christophe Buemi	nouveau membre
Monsieur Charles Gorgé	
Monsieur Xavier Vacas	nouveau membre
Monsieur Bernard de Wurstemberger	

Madame Sylvane Gürbüz a démissionné après nous avoir offert son aide bénévole et son amitié depuis la création du Trialogue en 1997, soit durant 24 ans !

Nous la félicitons pour sa constance et son aide efficace. Le nombre de dossiers de candidature qu'elle a mis sur pied est juste incalculable ! Notre amitié, que nous savons bien réciproque, l'accompagne dans sa retraite !

Le financement du Trialogue en 2020

	CHF
Ville de Genève pour 3 postes de travail	266 400,00

	CHF
Dons — personnes physiques	35 960,70
Dons — autres institutions	5 000,00
TOTAL	40 960,70

	CHF
Subvention - Commune de Collonge-Bellerive affectée au Fonds « Béquille»	1 000,00
Subvention — Association ACASE affectée au Fonds « Béquille »	10 000,00
TOTAL	11 000,00

	CHF
Cotisations	4 490,00

Subventions ordinaires de Communes

	CHF
Bernex	2 000,00
Carouge	10 000,00
Chêne-Bougeries	2 000,00
Cologny	5 000,00
Confignon	1 000,00
Corsier	2 083,00
Grand-Saconnex	1 000,00
Onex	500,00

Perly-Certoux	2 000,00
Plan-les-Ouates	3 000,00
Pregny-Chambésy	2 000,00
Thônex	8 000,00
Vandoeuvres	1 000,00
Total	39 583,00

Conclusion

Nous vivons une crise sociale sans précédent !

L'insécurité et le désespoir gagnent beaucoup de nos consultants. Le sentiment d'abandon est encore plus dur à vivre lorsque toutes les portes sont désespérément fermées à cause du virus.

La violence institutionnelle n'est pas qu'une vue de l'esprit. Elle est bien réelle et pèse lourd sur la santé des bénéficiaires.

L'après-pandémie devrait être l'occasion pour les autorités de se pencher sur ce problème de société qui tend à s'aggraver.

Les autorités n'arrivent plus à faire face et l'urgence est reportée à plus tard. La caisse de chômage ne répond plus aux appels. Submergée de mails et de correspondance, elle redemande plusieurs fois les mêmes documents, repoussant ainsi l'étude des dossiers. Il s'écoule parfois de longues semaines avant de recevoir la première indemnité.

La fin des indemnités RHT va encore faire grimper le taux de chômage.

Pour tant de personnes reçues au Trialogue, la chute vers une précarité qui risque de s'éterniser est brutale. Et quand l'espoir vous abandonne, la colère monte ou pire encore, l'énergie vous abandonne à son tour !

Le Trialogue est intervenu en apportant son soutien et son réconfort dans le chaos de la pandémie en tant que dernier recours face à toutes les portes qui se refermaient devant les consultants et face à la rigidité et le formalisme des institutions. Les personnes soudain rejetées du monde du travail et en proie à une misère financière n'avaient face à eux que des interlocuteurs "immatériels " derrière un téléphone ou un écran d'ordinateur. Face à ce blocage, nous sommes restés présents et avons su nous adapter quotidiennement, notamment au regard de tous les changements législatifs et politiques. Beaucoup d'associations et d'autres entités nous ont demandé conseils du fait que le Trialogue est reconnu comme étant la pierre angulaire du canton en droit de l'assurance-chômage !

L'aide du Trialogue prend tout son sens dans ce marasme social.

Doris Gorgé, Présidente

Genève, le 31 décembre 2020