

Tableau de bord institutionnel et indicateurs du mandat de prestations

Hospice général
Cours de Rive 12
CP 3360
1211 Genève 3

www.hospicegeneral.ch



Comptes audités

Décembre 2010

Sommaire

SYNTHESE HOSPICE GENERAL

Page 2	Message du Directeur général
Page 3	Mandat de prestations : vision synthétique des indicateurs

L'ACTION SOCIALE

Typologie des bénéficiaires

Page 4	Nombre de bénéficiaires par prestations et évolution pluri-annuelle
Page 4	Statistiques des entrées et sorties bénéficiaires
Page 5	Analyse démographique

Indicateurs relatifs au suivi social

Page 6	Durée de prise en charge
Page 6	Accompagnement social (CASI)
Page 7	Usagers en activité rémunérée
Page 7	Durabilité de l'insertion (taux de retour)
Page 8	Infor Jeunes : fréquentation et occupation des lieux d'hébergement

Éléments financiers

Page 9	Prestations aux usagers (brutes et nettes)
Page 9	Coûts moyens mensuels par prestations

L'ASILE

Typologie des bénéficiaires

Page 10	Nombre de bénéficiaires par prestations et évolution pluri-annuelle
Page 10	Statistique des entrées et sorties bénéficiaires
Page 10	Hébergement - typologie des logements et occupation
Page 11	Analyse démographique

Prise en charge des bénéficiaires

Page 12	Indépendance et revenu du travail
Page 12	Effectifs : évolution pluriannuelle et rapportée aux personnes aidées

Éléments financiers

Page 13	Prestations aux usagers (brutes et nettes)
Page 13	Coûts moyens mensuels par prestations

SERVICES SUPPORT

OUTILS DE CONTRÔLE ET JURIDIQUE

Page 14	Statistique des enquêtes
Page 15	Statistique juridique

LES ETABLISSEMENTS

Page 16	Personnes âgées : fréquentation du CAD et des maisons de vacances
Page 17	Alcoologie : fréquentation et réinsertion à La Maison de l'Ancre

LES RESSOURCES HUMAINES

Page 18	Dotation : évolution pluriannuelle et par fonction, masse salariale
Page 19	Éléments du bilan social

L'IMMOBILIER

Page 20	Typologie du parc immobilier de rapport
Page 20	Indicateurs financiers

Message du Directeur général

2010 a été une année très chargée. Avec 8'315 dossiers à l'Aide sociale à fin décembre 2010, l'augmentation du nombre de dossiers financiers représentant une hausse de +7% par rapport à décembre et +11% par rapport à la moyenne 2009.

La hausse atteint 20% depuis 2 ans, confirmant les hypothèses posées lors de la crise financière de 2008 malgré les mesures de temporisation (chômage partiel en 2009 et prolongation des indemnités chômage fédérales en 2010).

Dans les faits, près de 18'000 personnes sont aidées par l'aide sociale. Fait important, 50% des dossiers ont moins de deux ans. Cela illustre la dynamique, malgré la crise, des professionnels qui accompagnent au retour en emploi et à la réinsertion. Quant aux indicateurs de pertinence du travail social, le taux de retour à l'aide sociale (p.7) est en baisse et la durée d'indépendance des dossiers réouverts se poursuit (p.7).

Le ralentissement sensible du nombre d'entrées à l'aide sociale en début d'année est en lien direct avec la décision de rallonger la période d'indemnités de chômage. Les demandes d'aide sont de nouveau orientées à la hausse depuis septembre permettant de lire distinctement l'effet de cette mesure prise en amont (cf graph. des entrées/sorties page 4). La fin de cette mesure, au 1er avril 2011, aura des répercussions sensibles sur l'institution.

Le cadre législatif de l'asile a également modifié sensiblement notre prise en charge puisque, si le nombre de bénéficiaires est en légère baisse (4191 dossiers - p.10), on assiste en fait à une diminution conséquente du nombre de permis N (-29% depuis décembre 2009) et une augmentation des personnes régularisées (+ 11% depuis décembre 2009) et de l'aide d'urgence (+13%) à mettre en lien avec l'arrivée des cas dits "Dublin". La situation s'est cependant stabilisée au 2^o semestre.

Au niveau du fonctionnement, les charges sont tenues et les résultats du parc immobilier continuent à être très positifs.

Sur l'enveloppe conjoncturelle dont l'affectation a été validée par le Conseil d'administration afin d'engager des collaborateurs supplémentaires pour faire face à la crise, 24 postes ont été recrutés à fin 2010 (p.18) et le surcoût engendré est en l'état absorbé par l'institution en maintenant un équilibre financier.

Bertrand Levrat

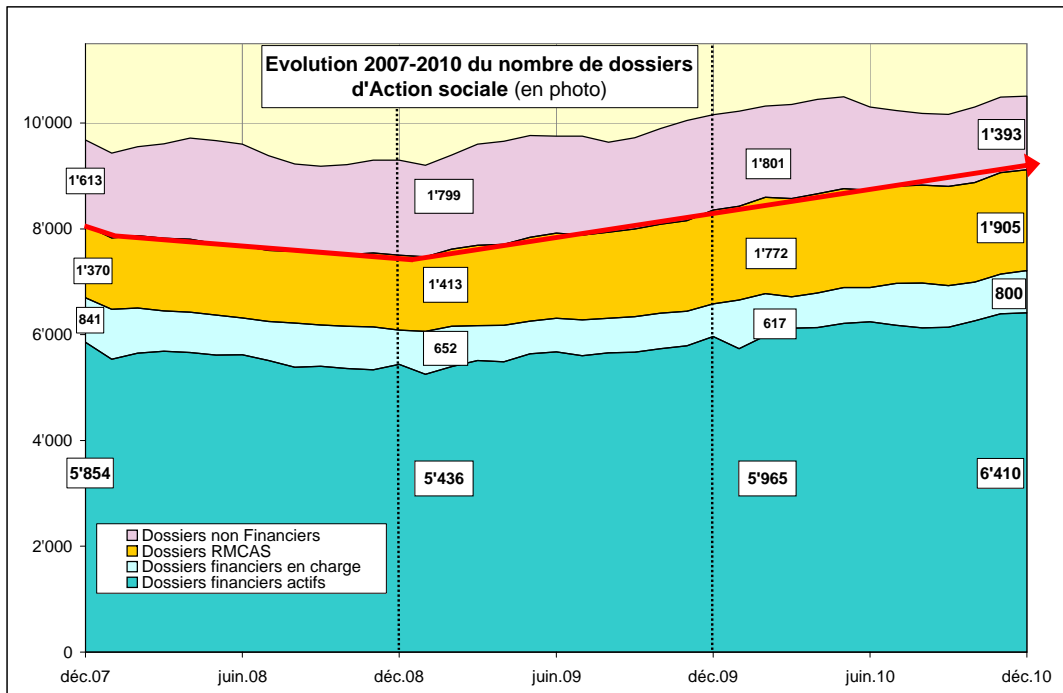
Mandat de prestations : vision synoptique des indicateurs

OK, conforme
stable - pas de tendance claire
pas conforme

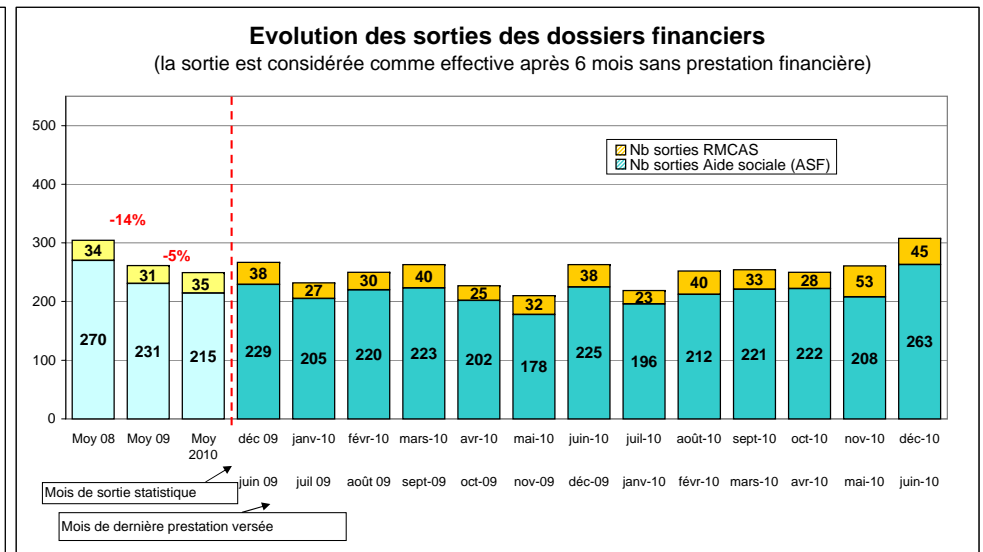
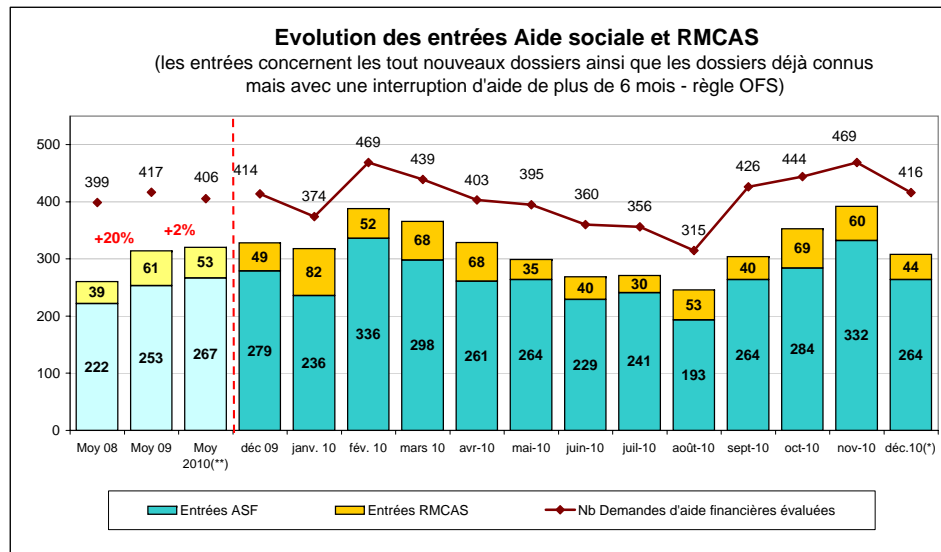
	Réalisé 2009	2010		Flag	Commentaires	PAGE TB
		31.12.2010	Valeur cible			
AIDE SOCIALE						
Indicateurs du mandat 2010-2013						
Durée moyenne de prise en charge (dossiers clos ASF) ¹	21 mois	20 mois	22 mois			Page 6
Proportion des personnes qui perçoivent un revenu du travail (Base : Nb dossiers financiers ASF) ¹	18%	18%	18%			Page 7
Proportion des personnes qui ont vu augmenter leur revenu du travail durant la 1ère année de prise en charge (ASF) - personnes entrées avec un revenu antérieur ¹	52%	56%	53%			Page 7
Proportion des personnes qui ont vu augmenter leur revenu du travail durant la 1ère année de prise en charge (ASF) - personnes entrées sans revenu antérieur ¹	27%	29%	27%			Page 7
Taux de décisions non contestées ou confirmées par les Tribunaux (ASF+ RMCAS)	96%	97%	96%			Page 15
Coût moyen administratif en CHF / an / dossier (ASF+RMCAS)	3'423 CHF	3'085 CHF	3'220 CHF			
Autres indicateurs HG						
Proportion des dossiers réouverts après indépendance financière (Taux de retour ASF) ¹	35%	33%	↘			Page 7
Proportion des bénéficiaires de la catégorie d'âge 18-25 ans (ASF/dossier) ¹	13%	13%	stable			Page 5
Nombre de bénéficiaires par prestation (moyennes - dossiers financiers ASF+RMCAS)	7212	8020	Proj : 8100		soit une hausse de 11% sur 2010.	Page 4
Coût moyen prestations par dossier	2'230 CHF	2'220 CHF	2'154 CHF		moins de dossiers dits "effets de seuil" à coût moyen très inférieur	Page 9
AIDE AUX REQUERANTS D'ASILE						
Indicateurs du mandat 2010-2013						
Proportion de RA qui perçoivent un revenu du travail (Assistance partielle) (base moyenne annuelle)	36%	35%	30%			Page 12
Taux de requérants d'asile indépendants financièrement (en moyenne et % du Total)	390/8.9%	336/7.9%	7.5%			Page 12
Taux d'occupation de logements du dispositif d'hébergement collectif	87%	82%	85%		Baisse des requérants non-proportionnelle à la baisse du nombre de logements	Page 10
Taux d'occupation de logements du dispositif d'hébergement individuel	79%	81%	80%			Page 10
Coût moyen administratif en CHF / an / dossier	4'282	4'220 CHF	4'400			
Autres indicateurs HG						
Nombre de postes pour RA, Déboutés et Nems, ETSP	158	145	BU = 146.2			Page 12
Nombre de Réfugiés statutaires hébergés (moyenne)	1234	1373	BU= 1305		Hausse de 11% par rapport à la moyenne 2009	Page 10
Nombre de bénéficiaires par nature (moyenne)	4369	4240	BU 2010 : 4491		soit une baisse de 3% par rapport 2009	Page 10
Coût moyen prestations par personne	949 CHF	935 CHF	BU = 944 CHF			Page 13
Proportion des logements collectifs au sein du dispositif d'hébergement	36%	39%	↗			Page 10
AUTRES ACTIVITES						
Statistique Enquêtes (Nombre d'enquêtes/Nombre d'arrêts d'aide)	3851 / 492	4032 enquêtes 409 arrêts	↗			Page 14
Nombre de plaintes pénales déposées à l'encontre de bénéficiaires	42 / 13 condamnations	32 / 13 condamnations	↗			Page 15
Nombre d'oppositions déposées par les bénéficiaires contre l'HG	285	327	↘		En relation avec la hausse des dossiers suivis.	Page 15
Évolution de postes Terrain (Par activité-secteur) et postes structures	585 / 153	598 / 158	prestations : 577.2 support : 165		stable : 79% prestations / 21% support en 2009 et 2010	Page 18
Résultat Net du parc	21.1 mios	25.1 mios	Résultat net BU 2010 : 22.8 mios			Page 20
taux de fréquentation du CAD (Nombre de visites par jour)	69	74	↗			Page 16
Taux d'occupation Maisons de vacances	76%	73%	↗		Mais hausse de 4% des journées d'accueil (impact des travaux en 2009)	Page 16
Taux de réinsertion Maison de l'Ancre (alcoologie)	57%	38%	↗			Page 17
Taux d'occupation maison de l'Ancre (alcoologie)	76%	75%	↗			Page 17

¹⁾ Pour l'Aide sociale, ce sont les valeurs ASF qui sont indiquées. Les données RMCAS sont détaillées ci-après.

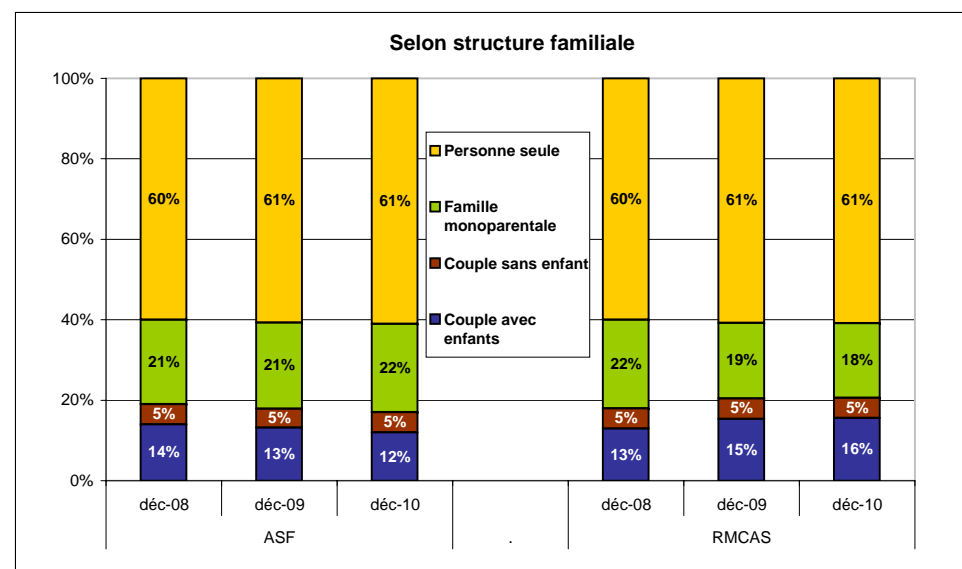
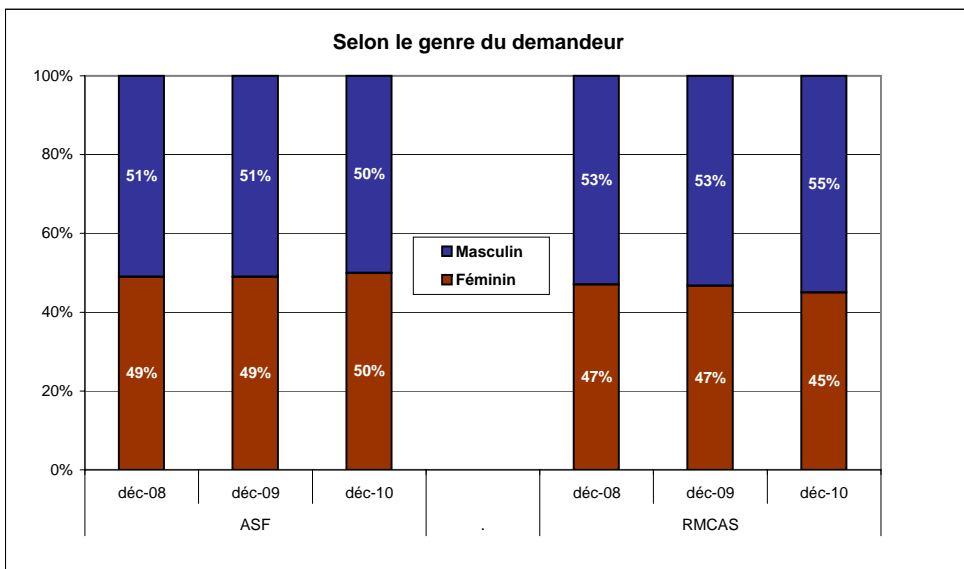
Nombre de bénéficiaires par prestations



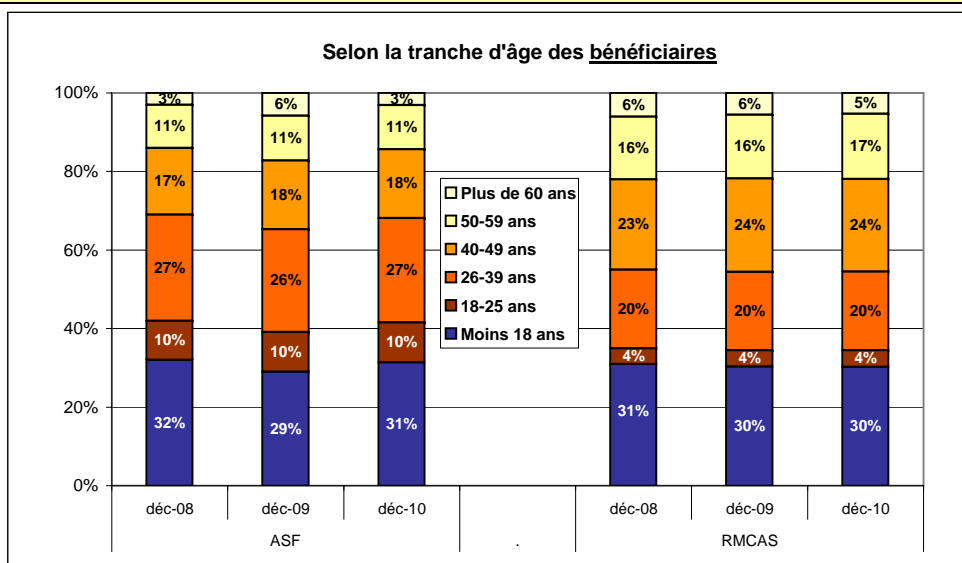
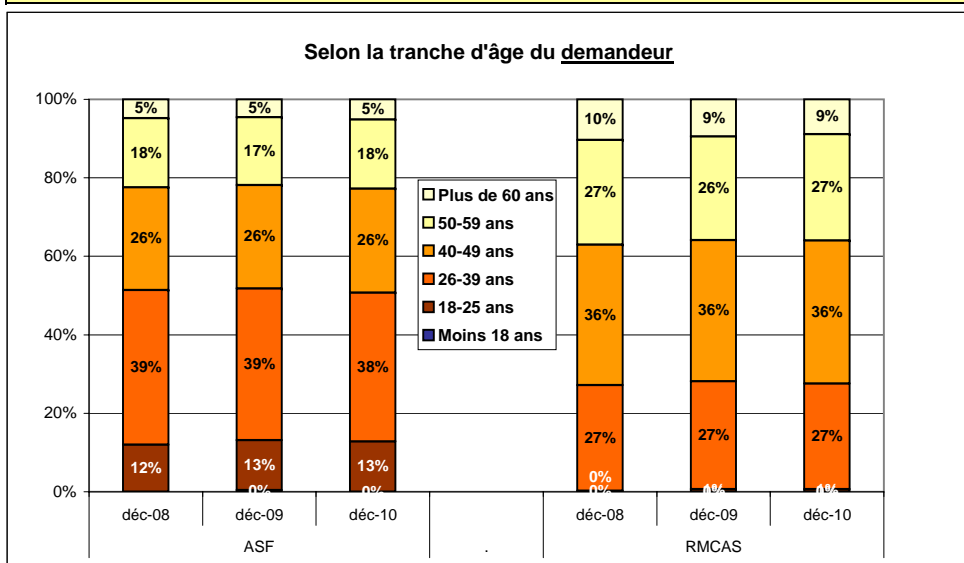
	2009		2010		Ecart en %	
	Déc	Moy	Déc	Moy	Déc 09	Moy
DOSSIERS						
DOSSIERS ASF - actifs	5'965	5'615	6'410	6'162	7%	10%
dont B1	5'559	5'270	5'985	5'739	8%	9%
dont B2	406	344	425	423	5%	23%
DOSSIERS ASF - en charge	617	676	800	749	30%	11%
TOTAL DOSSIERS ASF	6'582	6'291	7'210	6'911	10%	10%
DOSSIERS ASnF (BIS, Gestion, Fonds Passants, EVAL sans aide mois)	1'801	1'827	1'393	1'565	-23%	-14%
DOSSIERS RMCAS	1'772	1'597	1'905	1'859	8%	16%
TOTAL DOSSIERS ACTION SOCIALE	10'155	9'715	10'508	10'334	3%	6%
Dont financiers (ASF - RMCAS) actifs	7'737	7'212	8'315	8'020	7%	11%
PERSONNES						
TOTAL PERSONNES AIDEES AIDE SOCIALE (ASF et ASnF)	14'247	13'924	14'488	14'337	2%	3%
TOTAL PERSONNES AIDEES RMCAS	3'225	2'886	3'473	3'396	8%	18%
TOTAL PERSONNES AIDEES ACTION SOCIALE	17'472	16'810	17'961	17'733	3%	5%



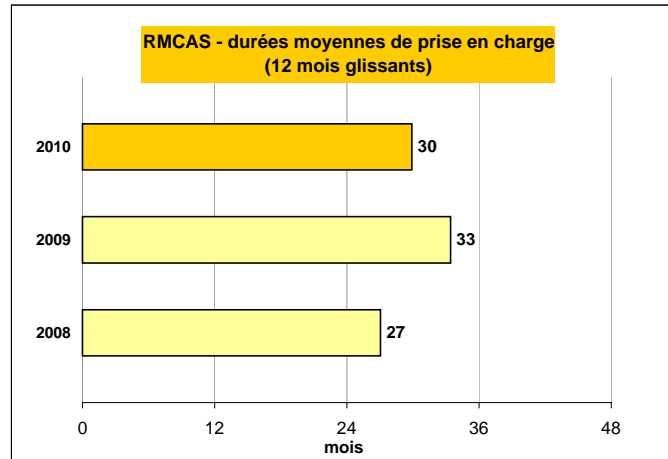
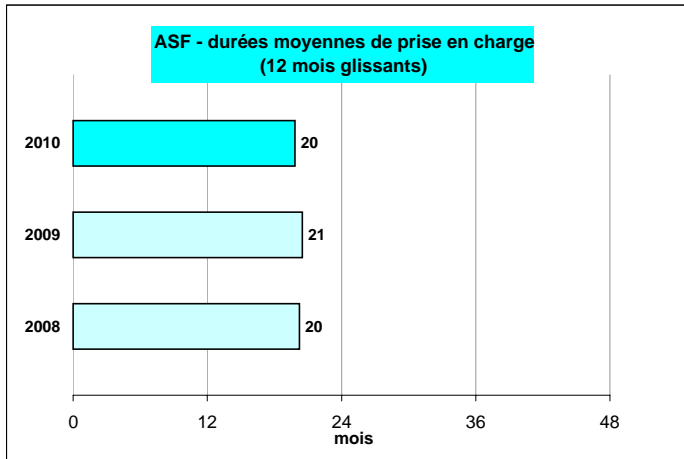
Analyse démographique : demandeurs des dossiers d'Aide sociale financière et RMCAS



Analyse démographique : demandeurs et bénéficiaires des dossiers d'Aide sociale financière et RMCAS



Dossiers sortis - durée moyenne de prise en charge



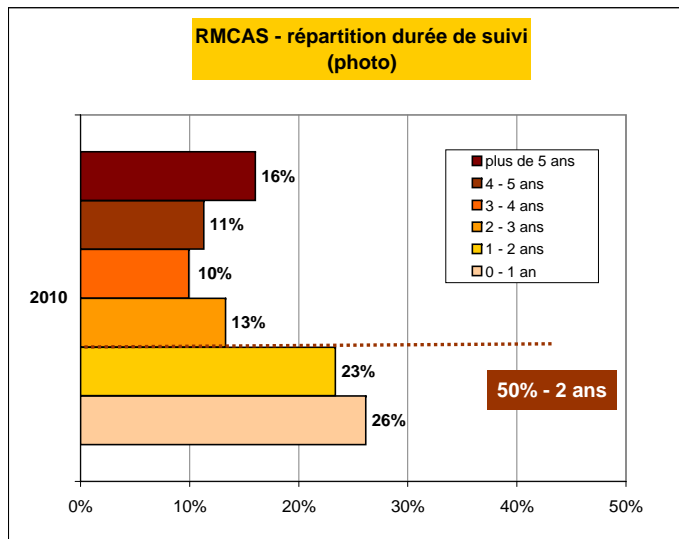
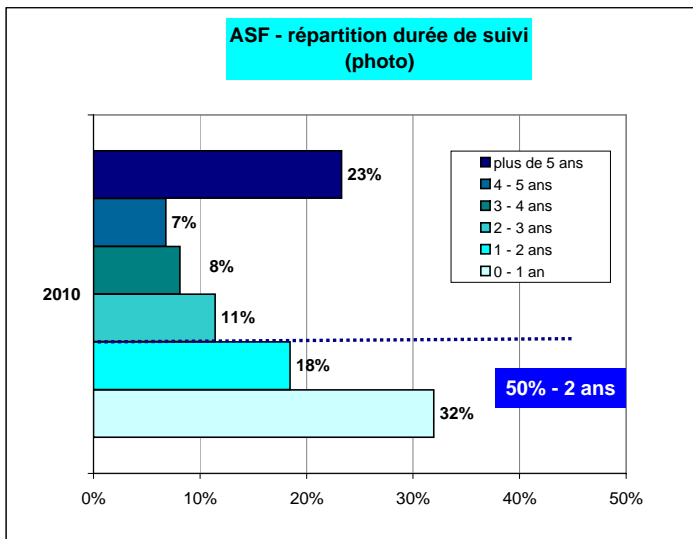
Les durées moyennes de prise en charge sont calculées pour les dossiers financiers.

Les durées sont calculées pour les dossiers clôturés pendant la période (c'est à dire au 6^{ème} mois sans prestation financière selon la règle de l'OFS). Dans les durées des dossiers clos sont considérés les mois entre la première et la dernière prestation effective octroyée (la période de 6 mois sans prestation est retranchée).

Pour l'Aide sociale, la durée d'aide est stable et reste proche du chiffre de 2009.

Au RMCAS, la durée d'aide pour les dossiers sortants est en légère baisse.

Dossiers actifs (situations toujours aidées) - durée de suivi



Les graphiques présentent les proportions des dossiers actifs selon leur ancienneté.

En terme de répartition, au RMCAS un quart des dossiers payés ont moins d'un an (en baisse / 2009). A l'aide sociale cette catégorie représente un tiers des situations (stable / 2009).

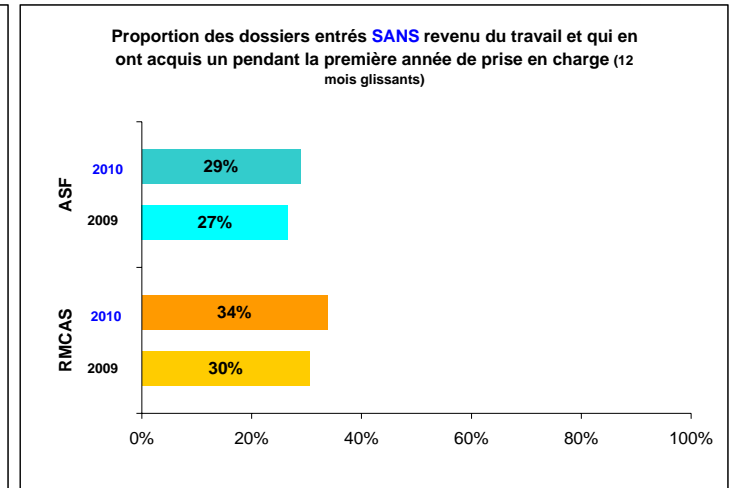
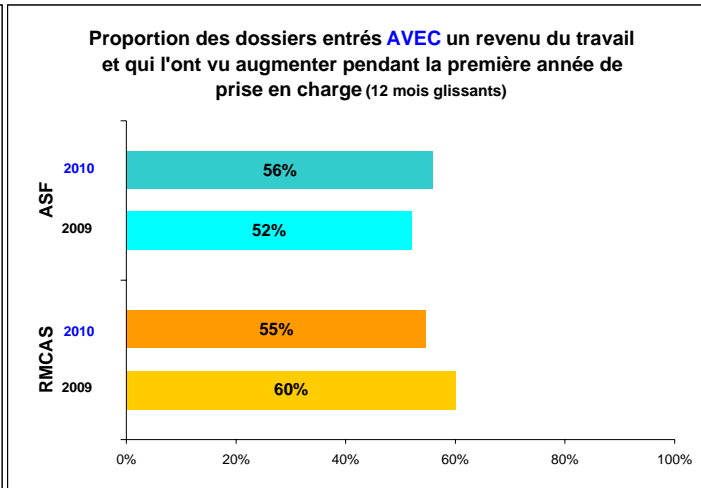
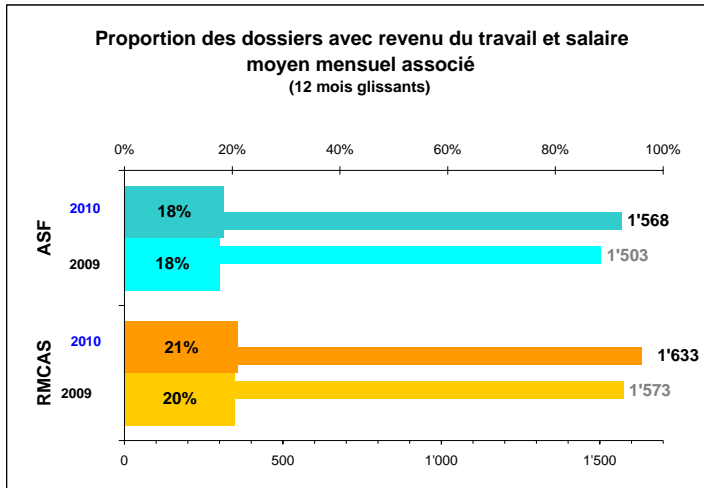
Tant à l'Aide sociale qu'au RMCAS, les dossiers de 2 ans ou moins constituent la moitié des dossiers toujours aidés.

La part des dossiers de plus de 5 ans est plus importante à l'Aide sociale (près d'un quart des situations) qu'au RMCAS.



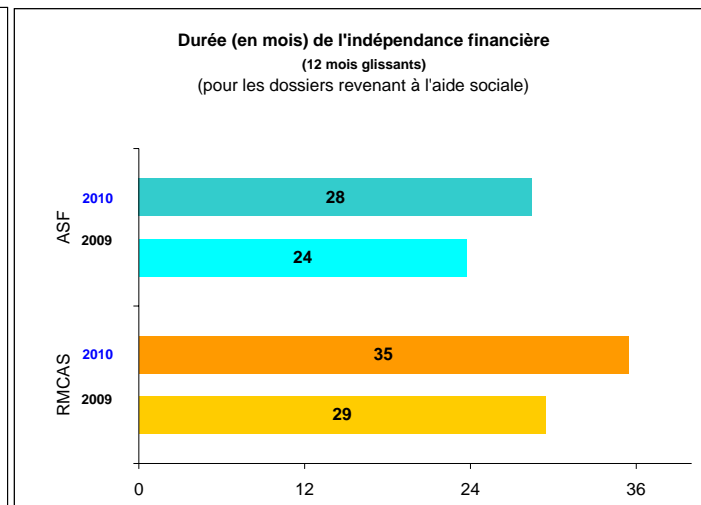
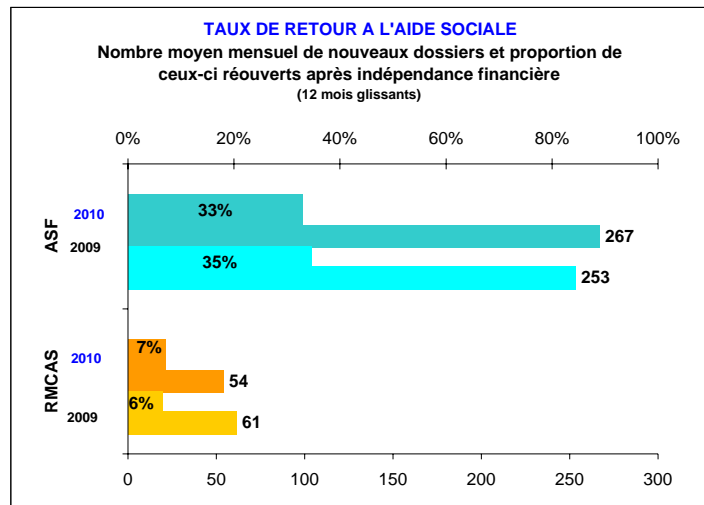
50 % des dossiers ont moins de deux ans

Autonomie financière des usagers de l'Action sociale



Durabilité de l'insertion des usagers de l'Action sociale

2/3 des usagers de l'Action sociale viennent pour la 1ère fois



Usagers en activité rémunérée et durabilité de l'insertion

La proportion des usagers ayant un revenu du travail reste stable et homogène entre l'Aide sociale (ASF) et le RMCAS, cela concerne environ un nouveau dossier sur 5. Le salaire moyen est en hausse par rapport à 2009 tant dans les situations d'aide sociale qu'au RMCAS.

Ces dossiers voient leur revenu augmenter au cours de la première année de prise en charge. En revanche, pour ceux qui sont entrés sans revenu (80% des cas), l'acquisition d'un revenu est plus difficile. Après un an, moins d'un tiers d'entre eux est au bénéfice d'un revenu du travail.

Le nombre moyen de nouveaux dossiers est en hausse par rapport à 2009 pour ce qui est de l'Aide sociale (+6%), tandis qu'au RMCAS on constate une baisse des entrées à mettre lien avec le prolongement du délai-cadre indemnisé.

La durabilité de l'insertion est mesurée par le taux de retour à l'aide sociale et financière. 2/3 des ouvertures correspond toujours à de vrais "nouveaux" dossiers (baisse de la proportion des dossiers réouverts ASF).

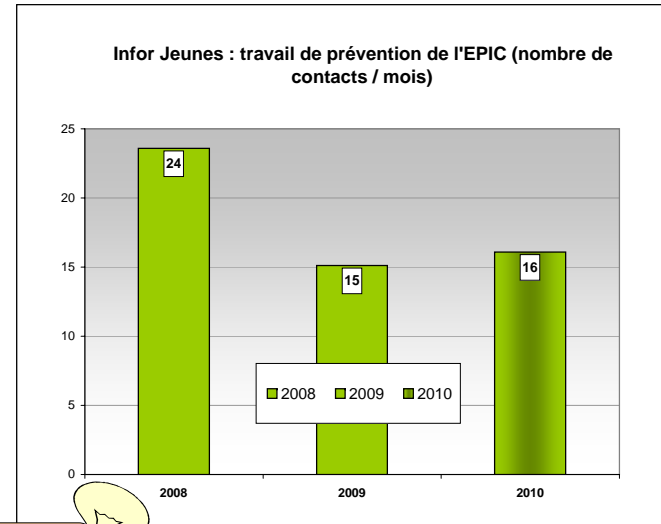
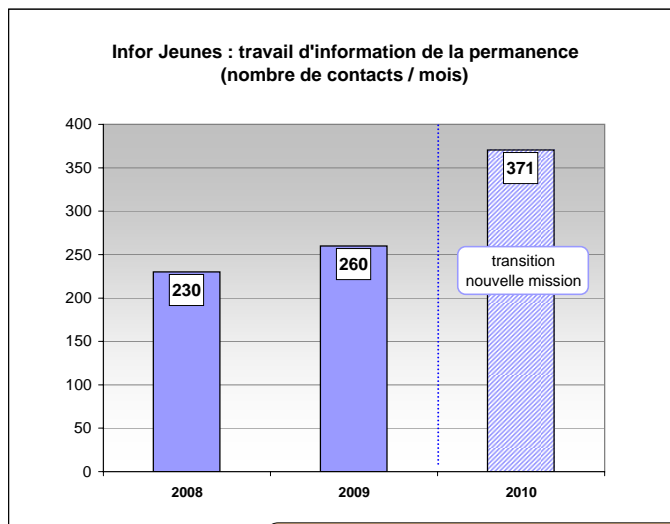
Hausse continue depuis 2008 de la durée d'indépendance des dossiers réouverts.

Infor Jeunes : activité et fréquentation

La mission et les attributions d'Infor Jeunes, sont actuellement repensées dans le cadre de son transfert à l'Action sociale.

La mission d'information / prévention est appréhendée par le nombre de personnes ayant sollicité la permanence d'information ainsi que par les activités de l'EPIC (en nombre de contacts).

La hausse de fréquentation est liée à la prise en charge des nouvelles situations en provenance de 3 CAS (phase pilote du projet. L'élargissement aux autres CAS de Genève est prévu pour 2011)

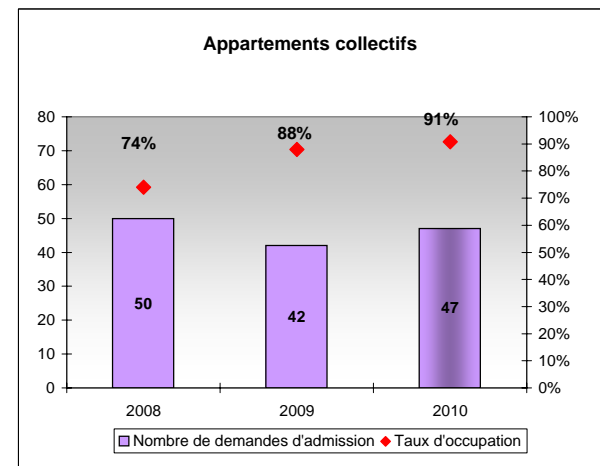
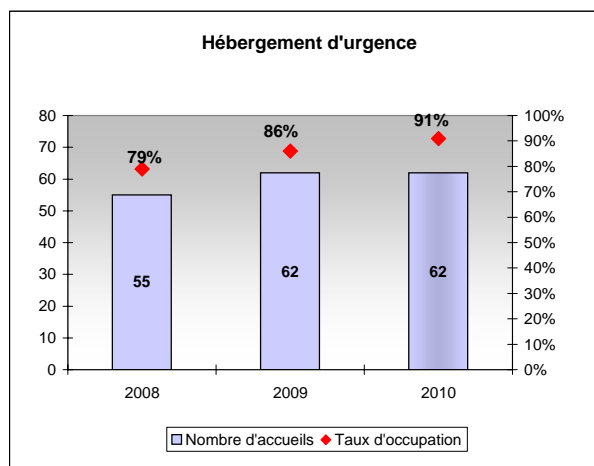


Entrée en vigueur progressive du nouveau modèle Infor jeunes qui englobe désormais également l'aide sociale: A fin déc. 88 dossiers qui auraient été auparavant réorientés vers un CAS

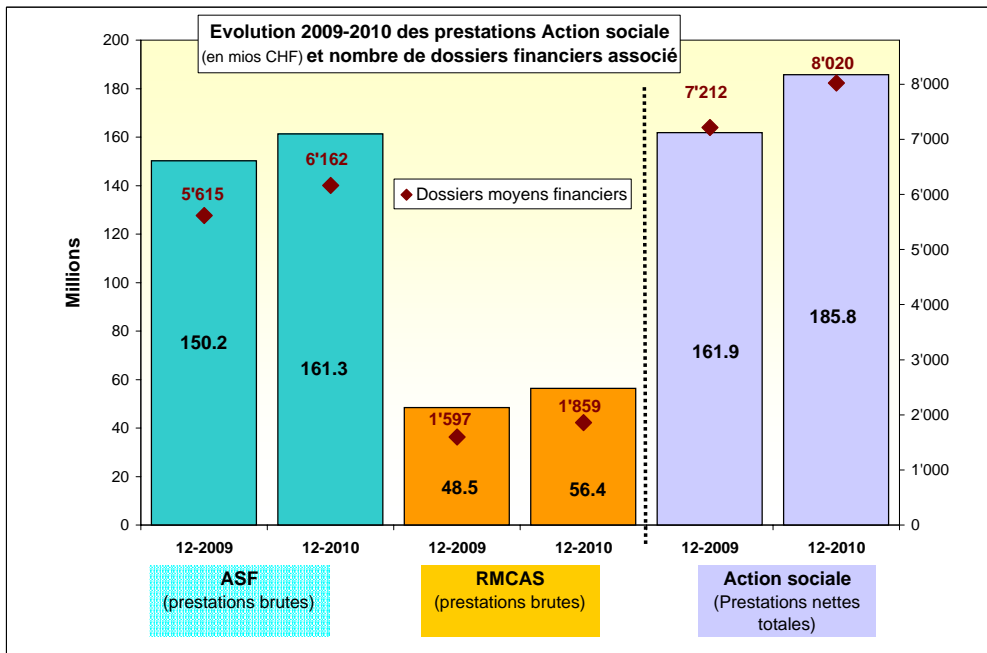
Infor Jeunes : lieux d'hébergement - accueils et taux d'occupation

La mission d'hébergement d'urgence (appartement G. Sabet) et d'hébergement avec appui éducatif (appartement Servette) est appréhendée par le nombre d'accueils et le taux d'occupation des appartements.

	2009		2010-12	
	à fin déc.	moy. mens.	A fin déc.	moy. mens.
TOTAL INFOR-JEUNES				
Hébergement d'urgence				
Nombre d'accueils cumulés	62	5	62	5
Taux d'occupation	86%		91%	
Appartements collectifs				
Nb demandes d'admission cumulées	42	4	47	4
Taux d'occupation	88%		91%	



Prestations aux usagers (brutes et nettes)




Les **prestations brutes** comprennent les prestations directes et indirectes bénéficiant directement aux usagers. Les prestations 2009 sont retraitées hors Lamal pour la comparaison avec 2010.

Les **prestations nettes totales Action sociale** représentent les prestations brutes aux usagers diminuées des remboursements perçus pour le compte des usagers (chômage, allocations, AI, remboursements d'indûment perçu) et des autres recettes ASOC (remboursements des garants (Canton, France...) et remboursements de tiers (dettes assistance, fonds).

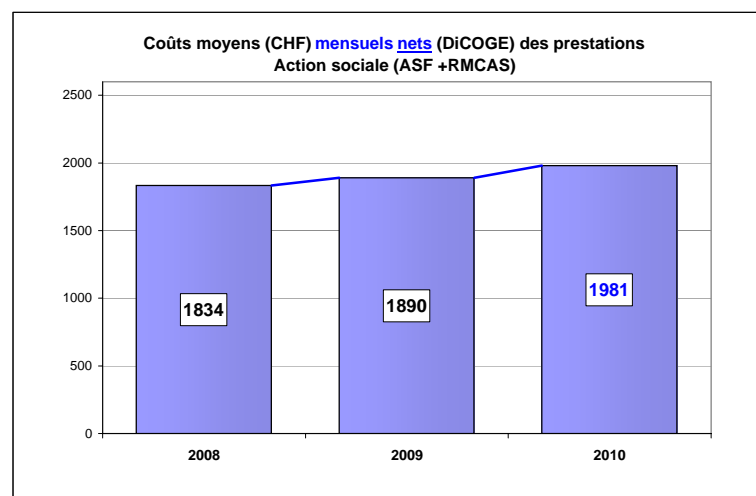
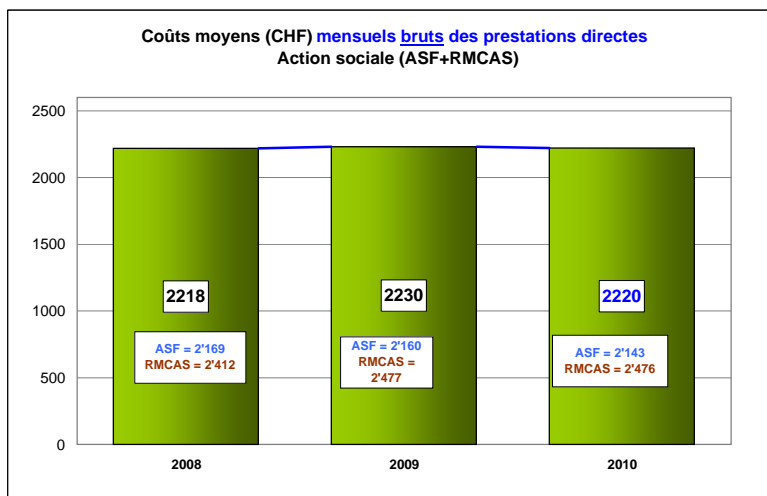
La hausse des prestations est essentiellement liée à la hausse des dossiers aidés (+11% en moyenne par rapport à la moyenne 2009). Les coûts moyens sont en légère baisse pour l'Aide sociale par rapport à 2009

En prestations nettes, la hausse par rapport à 2009 atteint +15% en raison de la diminution des remboursements AI exceptionnels constatés en 2009 (-7mios).

Ordres de grandeur :
 1 dossier = 27 KF/an
 100 dossiers = 2,7 millions/an
 + ou - 5% de dossiers = + ou - 10 millions



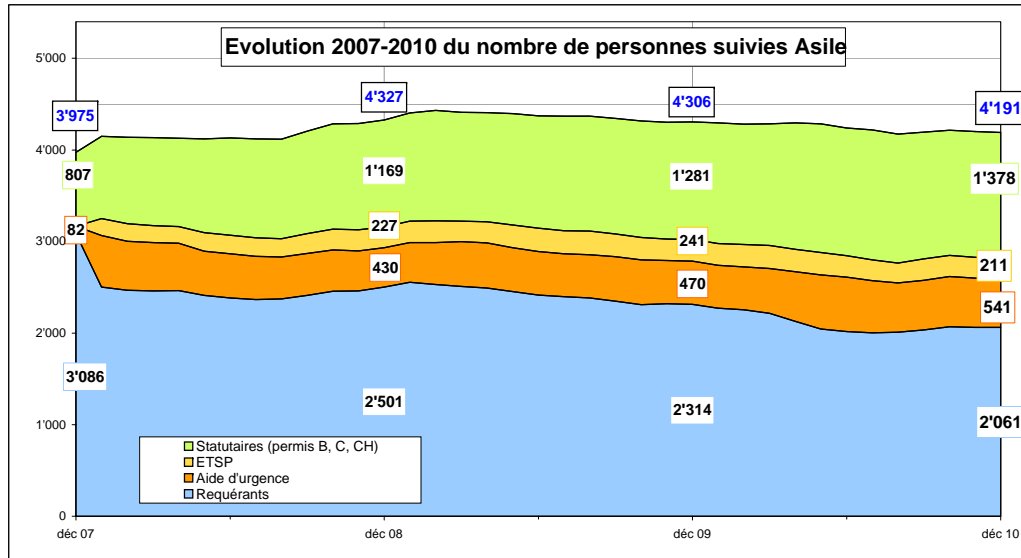
Coûts moyens mensuel des prestations usagers (prestations brutes directes et prestations nettes sous déduction des remboursements type chômage, allocations familiales, AI, usagers...)



Coût moyen de traitement administratif en CHF / an / dossier (ASF+RMCAS)
(Masse salariale des collaborateurs du terrain / dossiers moyens)

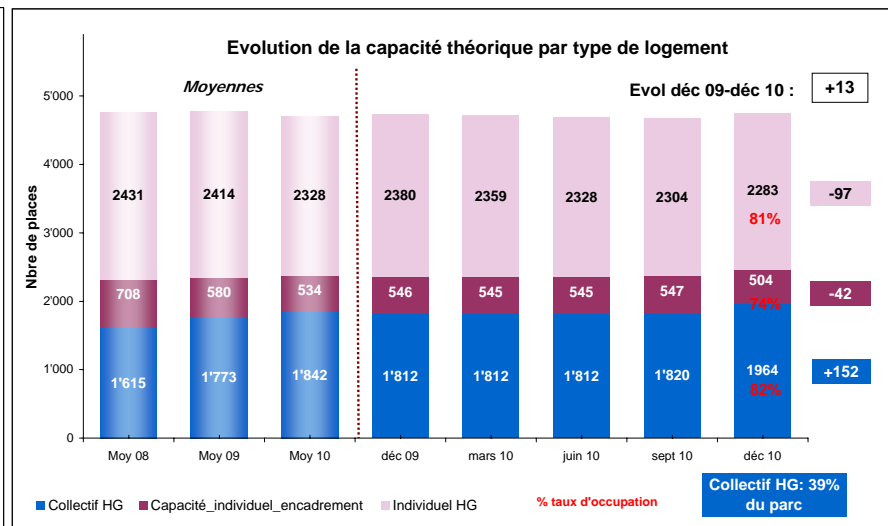
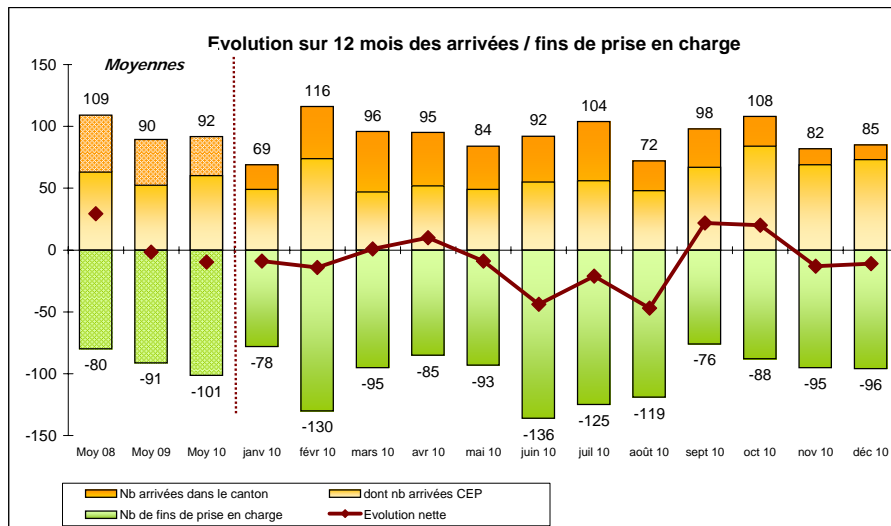
Cible 2010	Realisé 2010	Ecart en %
3'220 CHF	3'085 CHF	-4%

Nombre de bénéficiaires par prestations et évolution pluri-annuelle



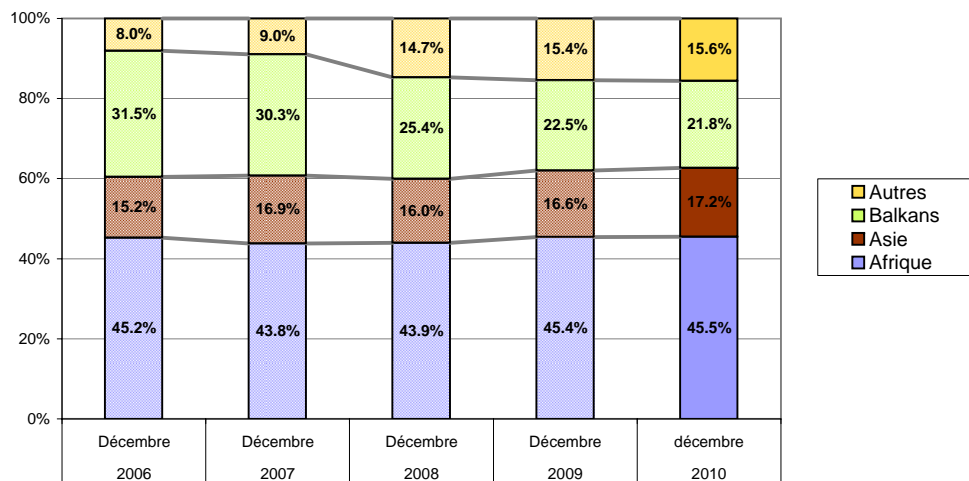
Personnes suivies	2009		2010		Ecart en %	
	déc	Moy	déc	Moy	Déc 09	Moy
Requirants	2'314	2'420	2'061	2'097	-11%	-13%
Permis N	1'066	1'113	766	796	-28%	-29%
Permis F	1'248	1'307	1'295	1'302	4%	0%
Statutaires (permis B, C, CH)	1'281	1'234	1'378	1'373	8%	11%
Aide d'urgence	470	474	541	536	15%	13%
Nems	124	122	209	184	69%	51%
Déboutés	346	352	332	352	-4%	0%
ETSP	241	242	211	233	-12%	-3%
TOTAL PERSONNES ASILE	4'306	4'369	4'191	4'240	-3%	-3%
Nb dossiers correspondants	2486	2526	2'417	2'430	-3%	-4%

Statistique des arrivées et sorties bénéficiaires et suivi de l'évolution de la capacité théorique des logements

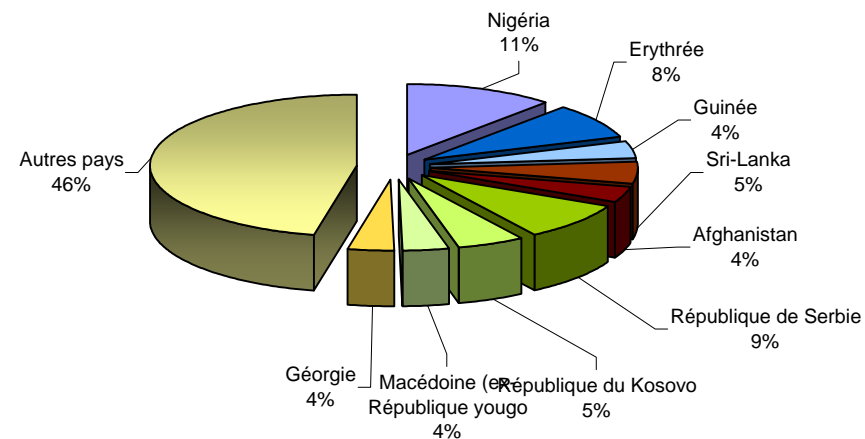


Analyse démographique

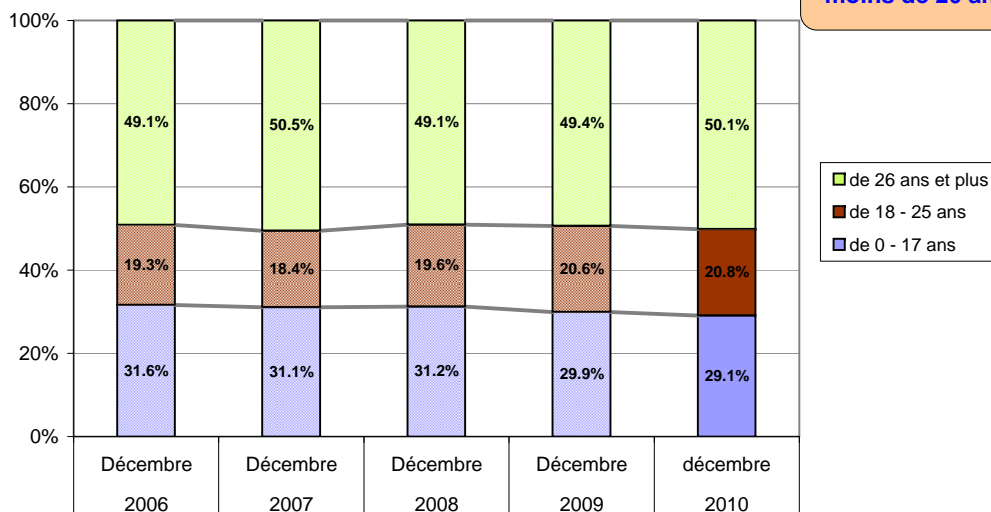
Par origine des personnes



Asile : principaux pays de provenance des arrivées Genève en provenance des CEP



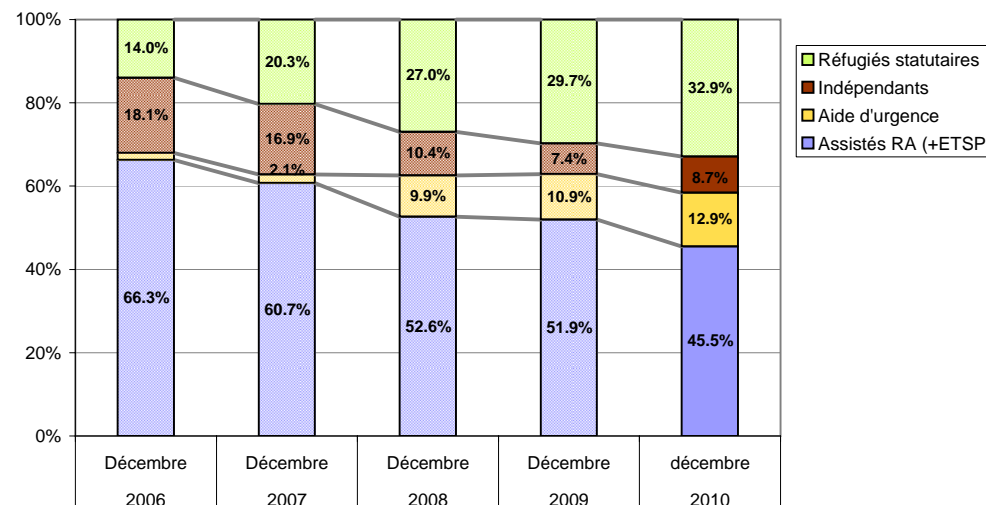
Par tranche d'âge des personnes



50 % des demandeurs ont moins de 26 ans

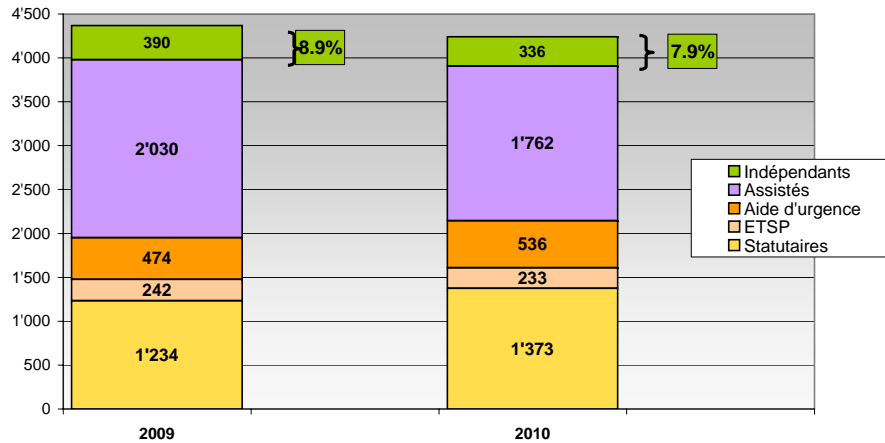
Par type d'assistance

(Indépendants et statutaires ne reçoivent que la prestation hébergement du dispositif Asile)

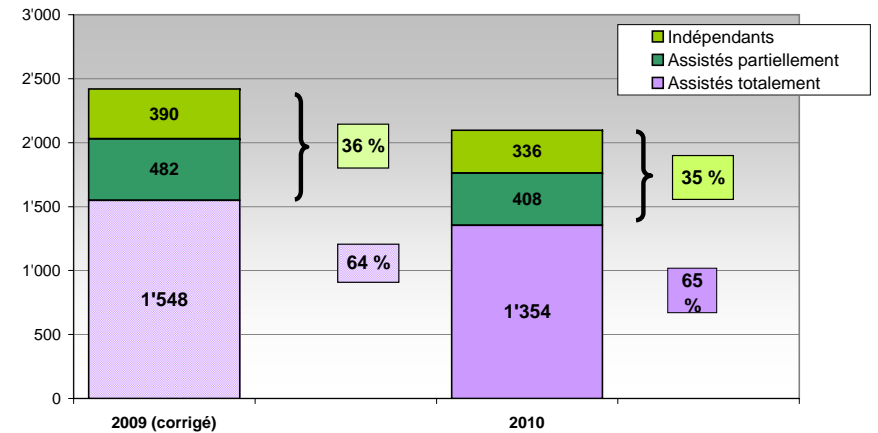


Indépendance et revenus du travail

Proportion des indépendants dans le dispositif Asile (en moyenne)

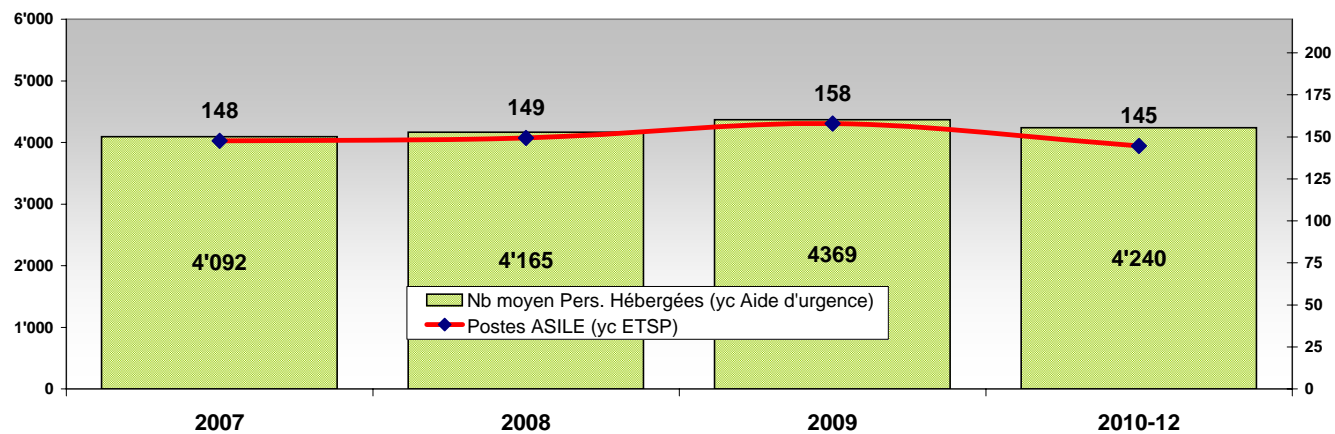


Proportion des indépendants et partiellement assistés (permis N et F) dans le dispositif Asile (hors Aide d'urgence et Statutaires) en moyenne annuelle



Effectifs : évolution pluri-annuelle et rapportée aux personnes aidées

Personnes suivies (moyenne annuelle) et nombre de postes fixes et auxiliaires (au 31.12.n)

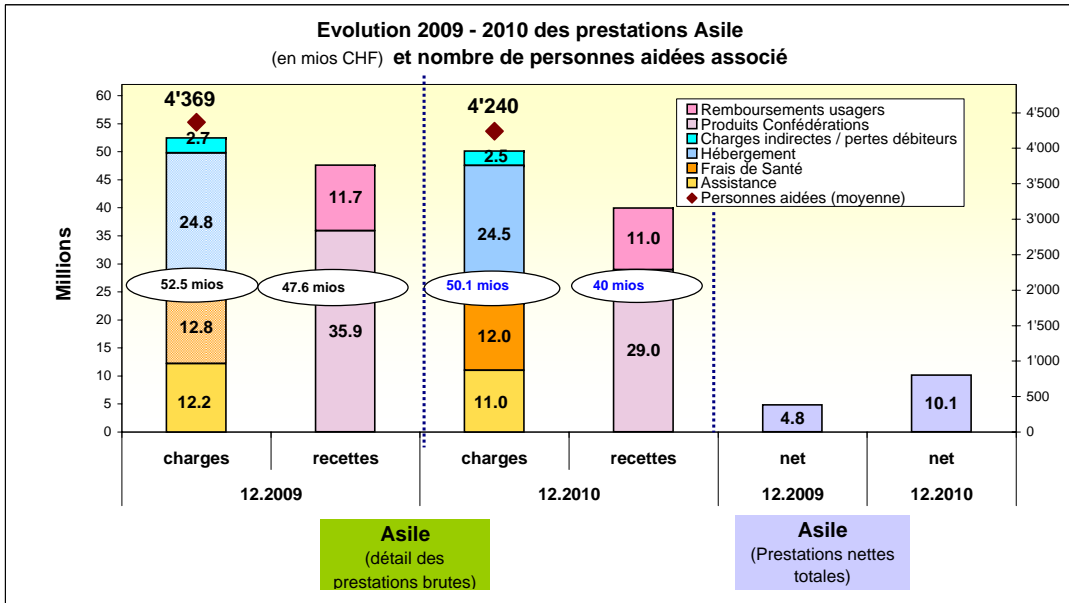


Coût moyen administratif en CHF / an / dossier (ARA)

(Masse salariale des collaborateurs du terrain / dossiers moyens)

Cible 2010	Realisé 2010	Ecart en %
4'400 CHF	4'220 CHF	-4%

Prestations aux usagers



Les **charges de prestations** (prestations brutes) comprennent :

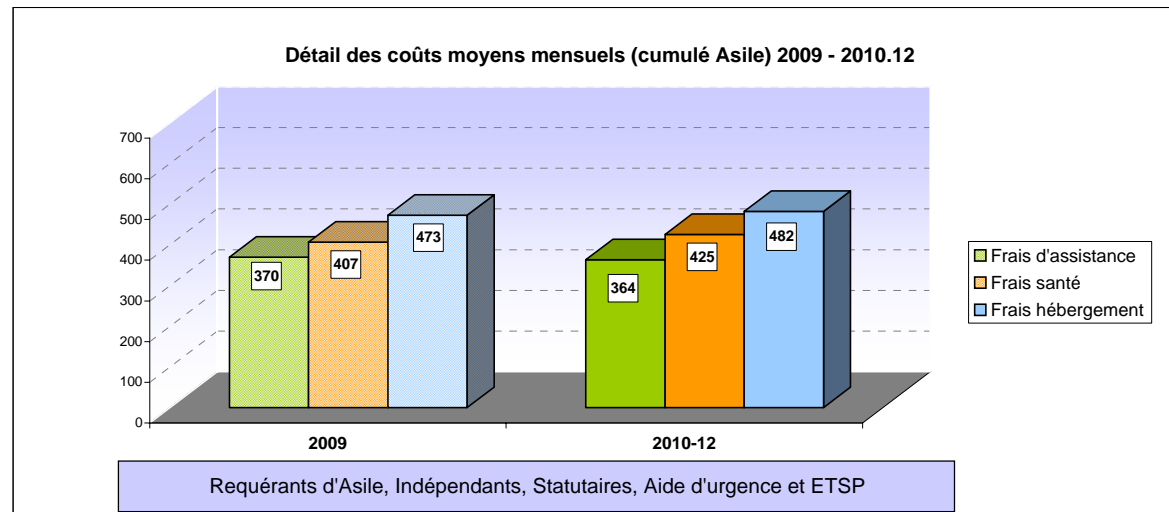
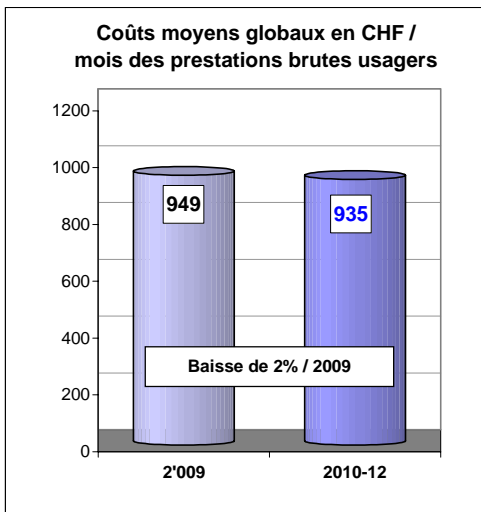
- les prestations d'assistance et de santé, séparées entre l'Aide aux Requérants d'Asile et l'Aide d'urgence des Nem et Déboutés,
- les prestations d'hébergement,
- les charges indirectes (ateliers d'occupation, constitution provision pour débiteurs, perte sur débiteurs).

Les **recettes** associées sont :

- les produits de la Confédération,
- la refacturation aux usagers.

En 2010 les charges sont en diminution par rapport à 2009, en lien avec la baisse du nombre de personnes. Pour les recettes, la diminution sur 2010 provient du reclassement du forfait fonctionnement de l'ODM sur le fonctionnement HG.

Coûts moyens mensuel des prestations directes usagers



Nota : Les coûts moyens détaillés représentent le coût de la prestation concernée pour chaque personne qui en bénéficie.

Le coût moyen global est en baisse (-2%). : les frais d'assistance sont en baisse (-2%), les frais de santé sont en hausse (+5%, primes), les frais d'hébergement sont également en hausse (+2%) stabilité des dépenses face à une baisse du Nbre de personnes.

Statistiques des enquêtes

Enquêtes à l'ouverture

Enquête succincte réalisée pour tout nouveau dossier (délai diminué à 1 an sans intervention financière) à l'aide des accès informatiques disponibles au Service des enquêtes.
 Les non-conformités peuvent aller de la simple clarification d'une situation avec l'usager jusqu'au refus d'entrée en matière
 A noter (*) : les refus d'aide sont provisoires en raison de situations en cours de traitement au moment de la publication (175 dossiers à fin 2010).

Enquêtes complètes

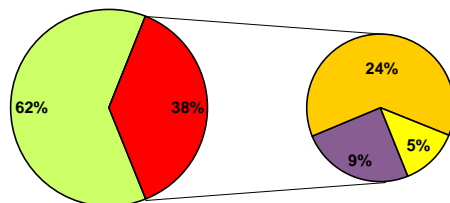
Enquêtes sur suspicion des assistants sociaux ou par sondage (10% des cas) et à l'Asile après réactivation d'un dossier.
 Toute non-conformité ne relève pas nécessairement de cas d'abus. Les mesures décidées sont appliquées sur le terrain :
 la statistique d'application est disponible avec un trimestre de décalage - les chiffres du trimestre en cours sont extrapolés(**)

	2009 à fin déc.	2010 A fin déc	Evolution
Total des enquêtes effectuées	3410	3631	6%
Part des dossiers non-conformes	40%	38%	
Nombre de refus d'aide (*)	405	340(*)	ns
Proportion des refus d'aide (*)	12%	9%(*)	

	2009 A fin décembre		Année 2010 A fin déc	
	ASOC	ASILE	ASOC	ASILE
Total des enquêtes effectuées	396	44	352	49
Part dossiers non-conformes	64%	50%	58%	53%
Nombre d'arrêts d'aide (**)	78	3	61	7
Proportion des arrêts d'aide (**)	20%	7%	17%	15%

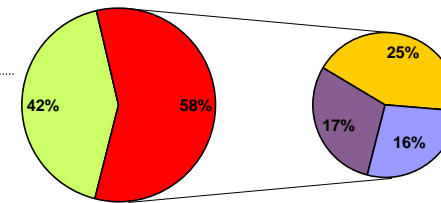
ACTION SOCIALE : enquêtes à l'ouverture et suivi

- Demandes conformes
- Demandes non-conformes
- Refus d'entrée en matière
- Entrée en matière après mesures
- Suivi en cours de traitement



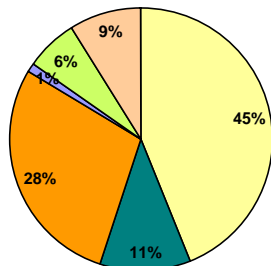
ACTION SOCIALE et ASILE : enquêtes complètes et suivi

- Demandes conformes
- Demandes non-conformes
- Mesures prises : arrêt d'aide
- Autres mesures : (budget modifié, aide suspendue, mesure sociale,...)
- Aucune mesure appliquée ou mesure non applicable



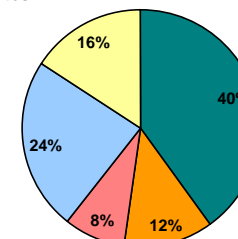
ACTION SOCIALE : enquêtes à l'ouverture - typologie des non conformités

- Adresse ou situation de famille non conforme selon OCP
- Inscription en qualité d'indépendant (revenus non déclarés)
- Véhicules non déclarés ou valeur sup. à 7000 F
- Biens fonciers à Genève
- Parent entrant dans les barèmes de contribution
- Fortune déclarée au Fisc



ACTION SOCIALE et ASILE : enquêtes complètes - typologie des non conformités

- Ressources non déclarées
- Fortunes / biens mobiliers et immobiliers non déclarés
- Droits non sollicités
- Défaut de collaboration
- Situation du ménage et/ou lieu de vie incorrecte



Statistique juridique

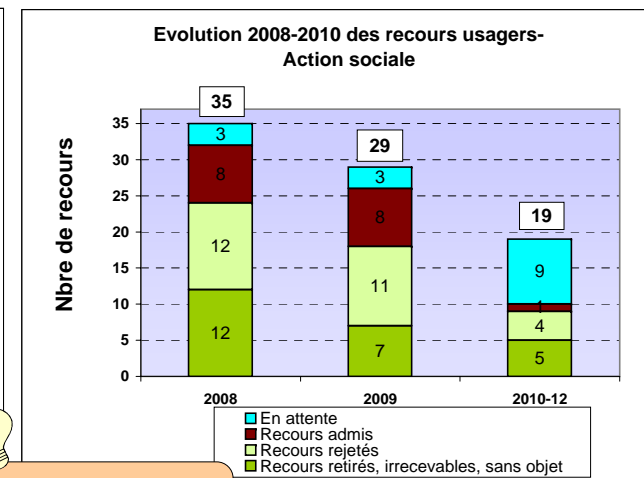
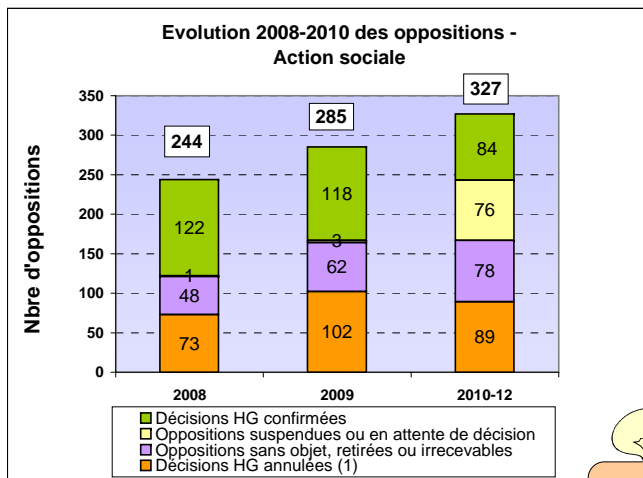
Le service juridique soutient l'ensemble des services dans la réalisation de leur mission et de leurs objectifs en leur mettant à disposition des compétences juridiques.

Evolution des oppositions déposées par les usagers contre les décisions HG à leur rencontre

Toute information relative au droit du bénéficiaire lui est notifiée par voie de décision dans certaines situations. Ces décisions peuvent faire l'objet d'une opposition de la part des bénéficiaires. Le service juridique en assure le suivi. Il analyse et vérifie les conditions de recevabilité des oppositions ; auditionne éventuellement les usagers ayant formé opposition ; rédige les décisions et notifications ; suit les recours au TA, TCAS ou TF (rédaction des écritures, participation aux audiences)

ACTION SOCIALE	2008	2009	2010-12
Nombre de décisions et avertissements rendus par le SAS & RMCAS	2333	2623	2735
Nombre d'oppositions déposées	244	285	327
Proportion des oppositions / décisions	10%	11%	12%
Nombre de décisions HG confirmées	122	118	84
Proportion des décisions confirmées sur oppositions	50%	42%	33%
Nombre de recours au tribunal	35	29	19
Nombre de recours admis totalement ou partiellement	8	8	1

Nota : En raison de la forte proportion des oppositions en attente de décision, la proportion des décisions confirmées ou retirées sera mise régulièrement à jour. En raison du nombre d'oppositions en attente de décision, la baisse constatée n'est pas encore définitive.



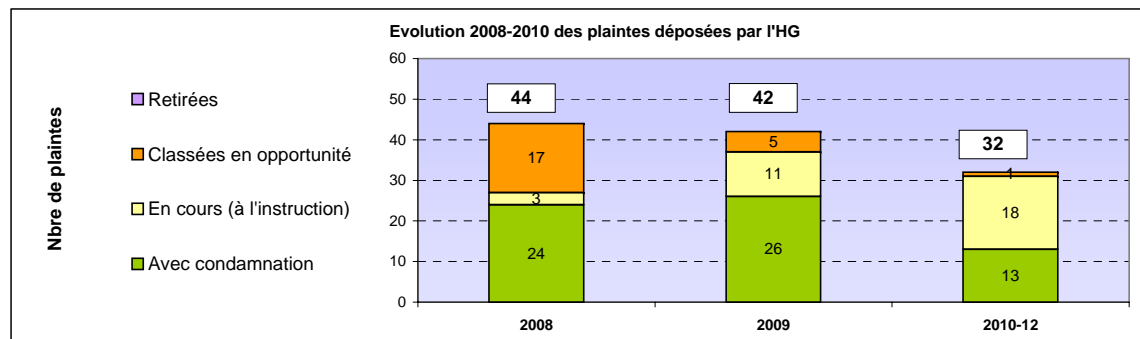
Seulement 3% des décisions rendues sont annulées par l'instance d'opposition

1) Décisions annulées par l'Instance d'opposition (Directeur Général pour le SAS & Président du Conseil d'administration pour le RMCAS) et remises acceptées.

Evolution des plaintes déposées par l'HG à l'encontre d'un usager

Le service juridique examine si les éléments constitutifs d'une infraction sont réalisés et fournit un préavis; puis, si le responsable d'unité l'estime opportun, le service juridique rédige la plainte.

	2008	2009	2010-12
Nombre de plaintes pénales déposées	44	42	32
Suivi des plaintes			
Avec condamnation (amende, prison avec sursis,...)	24	26	13
En cours (à l'instruction)	3	11	18
Classées en opportunité (Ministère public n'ayant pas trouvé opportun de poursuivre pénalement)	17	5	1
Retirées	0	0	0



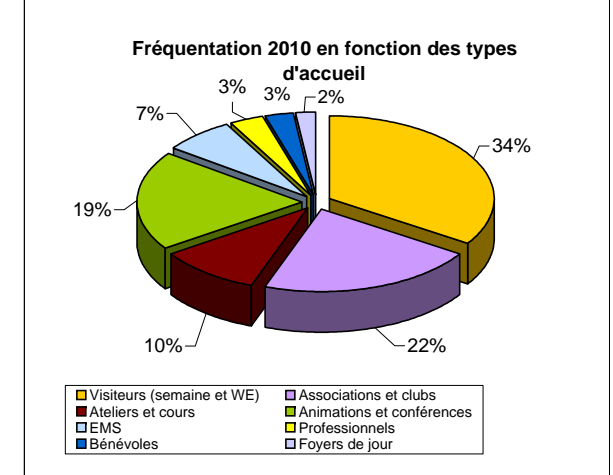
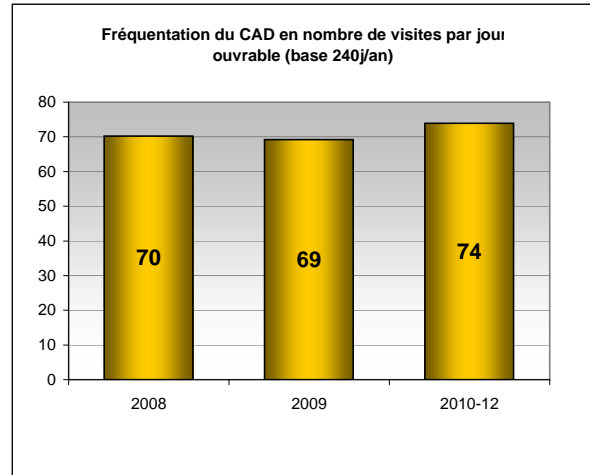
Le CAD - Centre d'animation pour retraités : fréquentation et activités

Le CAD - situé sur la commune de Grand-Lancy - centre d'animation pour retraités :

- * propose des activités à destination des personnes âgées sous forme d'ateliers
- * accueille les associations, groupements et institutions (70 utilisateurs)
- * propose des conférences et animations

Sa mission est le maintien des personnes âgées à domicile, leur stimulation intellectuelle et plus largement la lutte contre l'isolement des personnes âgées.

Fréquentation en hausse sur 2010 en raison principalement de l'événement public "j'ai descendu dans mon jardin" qui a vu passer plus de 2'000 visiteurs.



Les Maisons de vacances pour personnes âgées : taux d'occupation

Deux Maisons de vacances accueillent les personnes âgées :

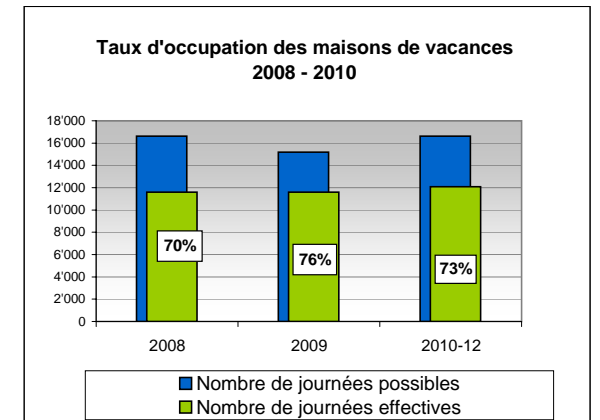
Le Chalet Florimont, situé à Gryon près de Villars sur Ollon a une capacité 34 lits.
La Nouvelle Roseraie, située à Saint-Légier sur Vevey est une co-propriété de l'Hospice et de la Ville de Genève qui en finance les activités. Elle dispose d'une capacité de 32 lits.

Les Maisons de vacances étant fermées une partie de l'année - le nombre de journées possibles cumulées représente le nombre de lit multiplié par le nombre de jours d'ouverture. Sur 2009, les capacités théoriques avaient été réduites en raison des périodes de travaux minimisant de fait la saisonnalité.

Les maisons de vacances ont réussi à maintenir leur niveau d'activité (stabilité du nombre de journées effectives).

En 2010 les Maisons de vacances ont fourni 12'000 journées d'accueil aux personnes âgées du canton de Genève

	2009	2010-12
Nombre de lits	66	66
Taux d'occupation	76%	73%
Nb de journées possibles cumulées	15'174	16'632
Nb de journées effectives cumulées	11'588	12'076



La Maison de l'Ancre : activité et fréquentation

Au bénéfice d'une Autorisation d'Exploiter délivrée par la DGAS, La Maison de l'Ancre offre à des personnes dépendantes de l'alcool un lieu de vie et un accompagnement thérapeutique pour l'apprentissage d'un nouveau style de vie hors alcool.

Elle dispose de 24 places dans son secteur alcoologie et de 6 appartements protégés destinés à des personnes suivies par le département de la psychiatrie des HUG.

Depuis le 28 novembre 2002, la Maison de l'Ancre répond à la norme qualité QuaThéDA (Qualité Thérapie Drogue Alcool). La validité de cette norme est attestée par un audit effectué par la société SQS. La dernière re-Certification (valable 3 ans) date de juillet 2009. Un Audit Qualité-partiel a toutefois lieu chaque année. Il a été passé en juin 2010 avec succès.

Sur 2009, des travaux ont été réalisés, ce qui a affecté le nombre de places disponibles en psychiatrie, mais apporté une plus-value sur l'hébergement en Alcoologie en offrant des chambres individuelles pour tous désormais.

Fin 2010, la Maison de l'Ancre a quitté l'Hospice général pour rejoindre les Etablissements publics d'intégration (EPI).

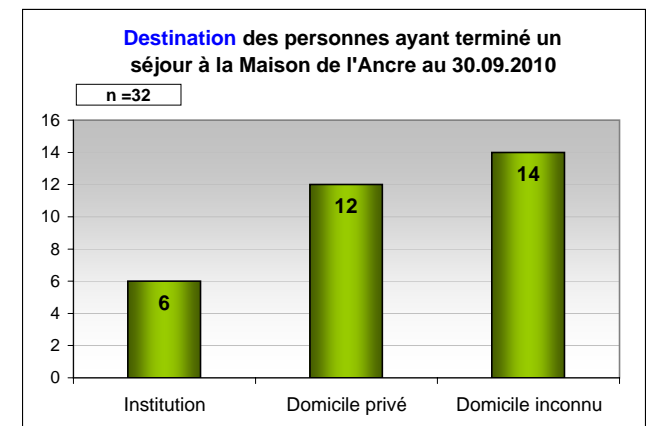
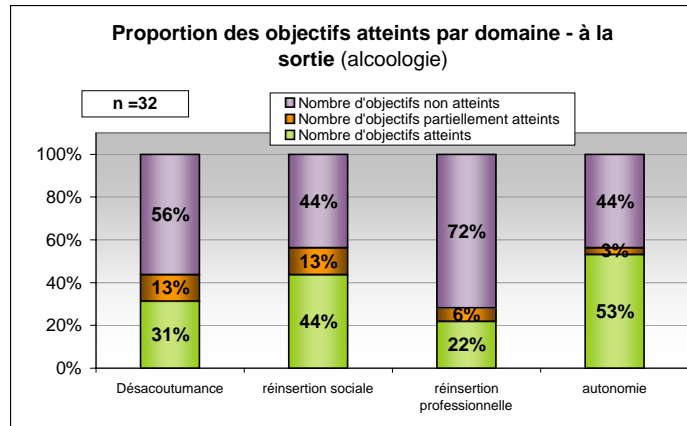
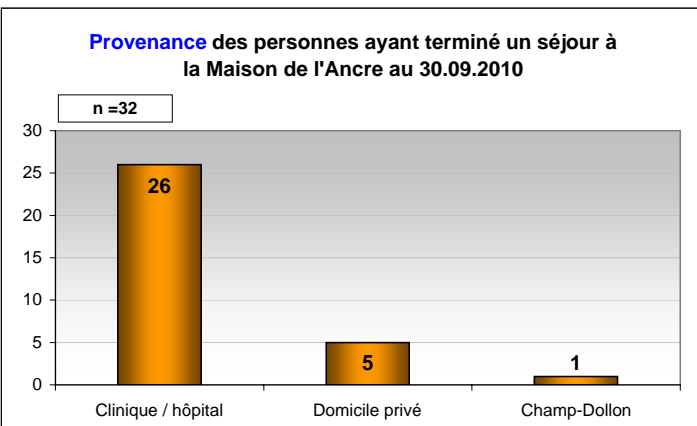
Au 1er janvier 2011 la Maison de l'Ancre quitte l'Hospice général et rejoint les Etablissements publics d'intégration

	2009		2010	
	à fin déc.	moy. mens.	A fin déc	moy. mens.
Alcoologie				
Nombre de places	24	24	24	24
Taux d'occupation	76%	76%	75%	75%
Nombre de journées effectives cumulées	6'646	554	6'564	547
Prix CIIS à la journée Secteur Foyer	2009 : 436.60 F		2010 : 436.60 F	
Prix CIIS à la journée Secteur Résidence	2009 : 239.41 F		2010 : 239.41 F	
Psychiatrie				
Nombre de places	6	6	6	6
Taux d'occupation	94%	94%	100%	100%
Nombre de journées effectives cumulées	2'085	174	2'190	183

	2009	2010-12
Entrées / sorties bénéficiaires		
Nombre d'entrées	35	27
Nombre de sorties	40	32
Durées de séjour des pers. sortantes		
durée moyenne	268 j.	352 j.

Les pensionnaires de la Maison de l'Ancre restent en moyenne une année.

La Maison de l'Ancre : Réinsertion



Personnel de l'Hospice général - dotation et masse salariale

	POSTES (ept)			
	2009 A fin déc.	2010 A fin déc	Budget 2010	Ecart Réal. - BU 10
Personnel fixe	692.3	687.5	703.4	-15.9
Personnel auxiliaire	45.8	67.9	38.8	29.1
Total dotation HG	738.1	755.4	742.2	13.2
Effectif total en personnes	938	953		

Masse salariale HG (salaires, charges salariales et remboursements)				
2009 A fin déc.	2010 A fin déc	Budget 2010	Ecart Projection vs Budget	
88'508	91'209	91'896	-686	-1%

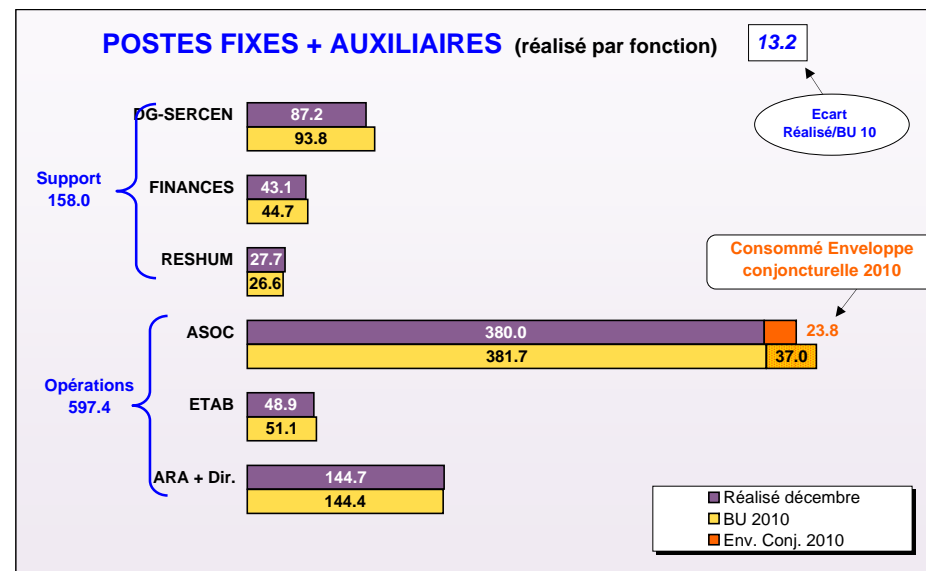
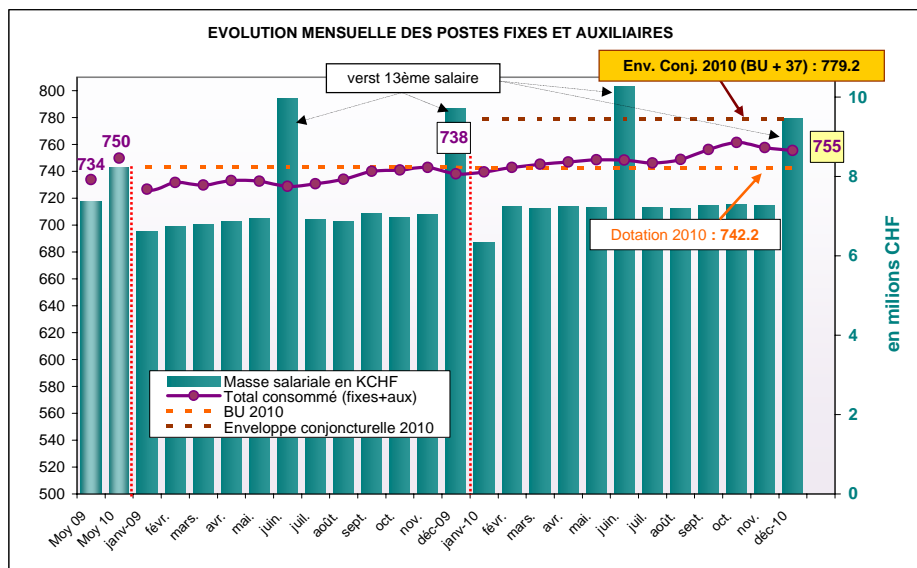
En 2010 le recours à l'enveloppe conjoncturelle a été entièrement auto-financé

Effectif moyen	733.7	749.7	742.2	7.5
----------------	-------	-------	-------	-----

Salaire annuel brut moyen	Ecart coût moyen annuel 2010 vs 2009		
99'368	100'200	832	0.8%

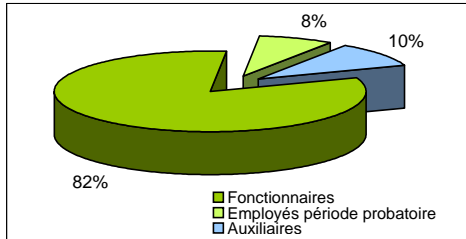
Annuité +1.4% &
Indexation +0.3 %
Autres : -0.9 % (Aux)

Personnel de l'Hospice général - évolution graphique et postes terrain et structure

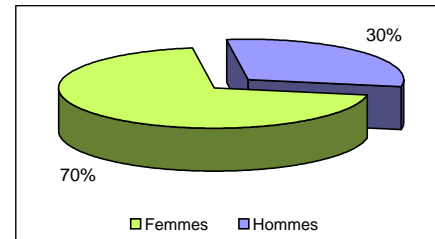


Personnel de l'Hospice général - informations générales

Répartition par statut



Répartition hommes / femmes



Niveaux hiérarchiques

	2009	2010-12
Cadres supérieurs	2.7%	2.5%
Cadres intermédiaires	9.2%	10.7%
Autres collaborateurs	88.1%	86.8%

Age et ancienneté moyenne en nb année

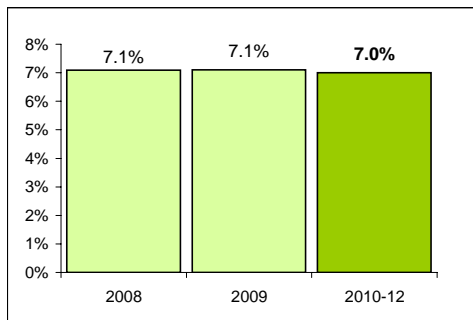
	2009	2010-12
Nombre d'années	7.6	7.5
Age moyen	43.2	43.2

Taux d'activité

	2009	2010-12
Taux d'activité moyen	83.2%	83.4%
à 100%	39.7%	39.6%
entre 75% et 100%	34.5%	36.2%
entre 50% et 75%	23.1%	21.5%
inférieur à 50%	2.6%	2.7%

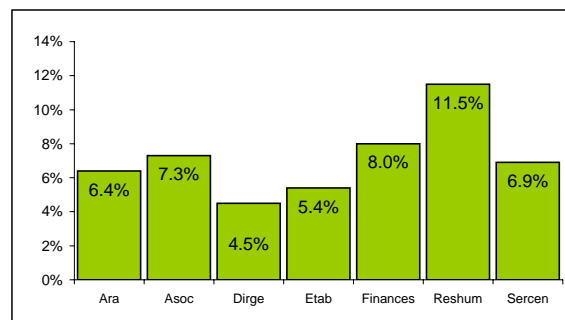
Santé du personnel - absences

Historique des absences maladie



Données 2009 recalculées et ajustées via Infocentre 2010.

Répartition des absences maladie

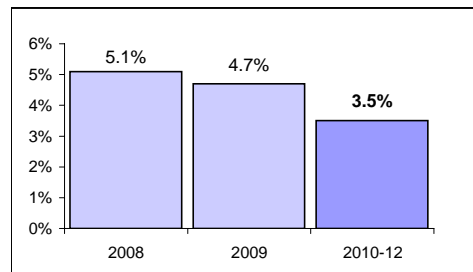


Absences année courante

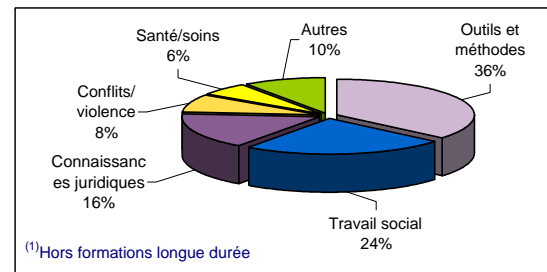
	2009	2010-12
Maladie	7.1%	7.0%
- courte durée (<60j)	5.1%	4.8%
- longue durée (>60j)	2.2%	2.1%
Accident	0.8%	0.6%
- professionnels	0.1%	0.1%
- non professionnels	0.1%	0.5%
Maternité	0.8%	0.5%
Militaire	0.1%	0.0%

Gestion du personnel - rotation - Formations (participations par domaine) - arrivées et départs

Historique du taux de rotation (ept fixes, hors plend / retraites)



Formation⁽¹⁾ (participations par domaine)



Nombre de départs (ept fixes, hors plend / retraites)

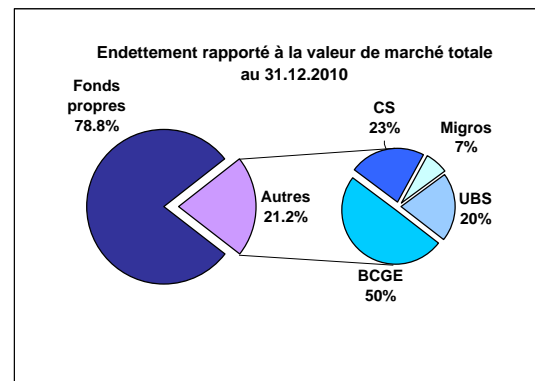
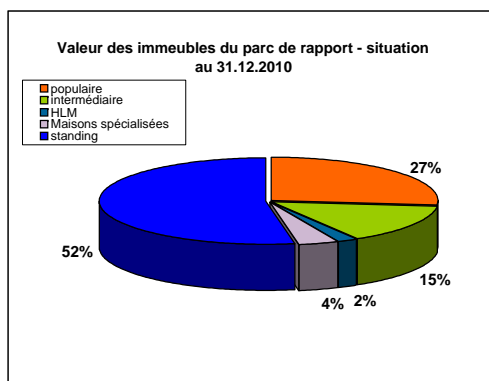
	2009	2010-12
Ara	4	1
Asoc	20	14
Dirge	3	2
Etab	6	4
Finances	5	0
Reshum	2	3
Sercen	0	5
Total	40	29

Nombre de nouveaux collaborateurs (fixes + auxiliaires)

	2009	2010-12
Ara	20	3
Asoc	38	43
Dirge	6	3
Etab	5	12
Finances	2	5
Reshum	4	3
Sercen	4	5
Total	79	74

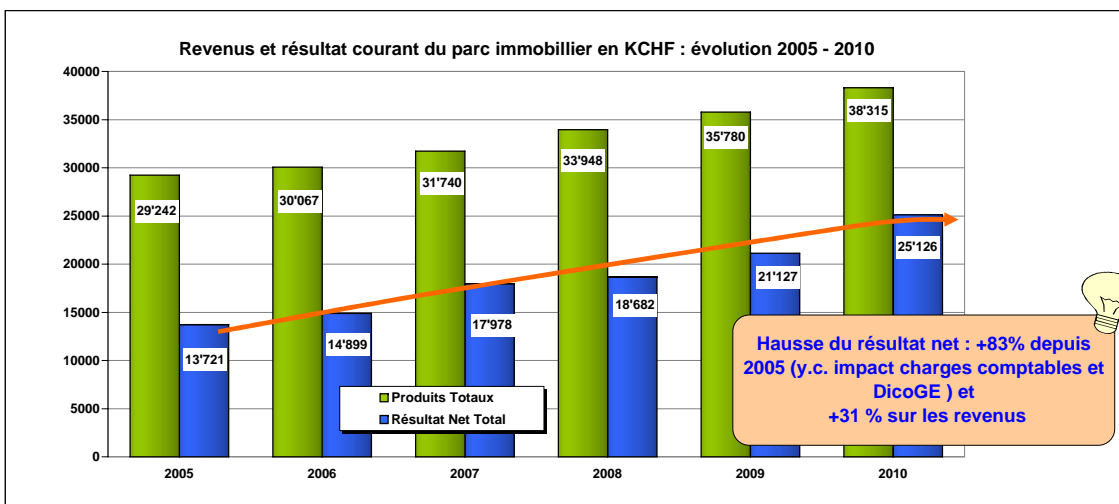
Présentation et chiffres-clés

décembre 2010						
Loyers moyens						
	en nombre	Evol v/ 31.12.2009	en m2	Evol v/ 31.12.2009	par pièces	Evol v/ 31.12.2009
Nombre d'immeubles	89	+11%				
Nombre de logements	1'367	+0%	95'426	+0.23%	4'509	+1.9%
Nb de commerces/bureaux	210	+0%	33'643	+0.00%	235	+2.0%
Nombre de dépôts	95	+1.06%	5'114	+0.27%	334	+3.0%
Nombre de parkings	561	+0%				
Nombre autres (antennes, en)	18	+0%				



En 2010, les Etablissements de jeunes loués à la FOJ (ETAB) ont été transférés du parc d'exploitation vers le parc de rapport, de même que le chalet La Perette à Florimont. Un dépôt supplémentaire a été créé à Chaponnière 14. Les loyers moyens en CHF par pièce ou par m2 sont en augmentation de 2% pour les appartements et de 3.2% pour les commerces par rapport à 2009.

Données financières



REALISE		
déc. 2009	déc. 2010	écart 09/10
en KCHF	En KCHF	en %
35'780	38'315	7.1%
14'654	13'189	-10.0%
21'127	25'126	18.9%

Pour info : Produits de réévaluation Immobilier totaux (y.c exploitation) 26'573

	01.01.2010	31.12.2010	
Taux de charges (hors comptables et financières)	22.7%	23.0%	0.3%
Taux de rénovation (charges+ invest. / revenus)	11.6%	19.6%	8%
Nombre de mutations logements	95	100	
Taux de rotation annualisé (mutations/ logements)	7.0%	7.3%	0.3%
Valeur de Marché et comptable au 01.01.2010	569'972	598'492	
Montant des hypothèques	123'987	126'481	

Résultat 2010 :

A périmètre constant par rapport à 2009, le résultat se porte à CHF 22'300'000, (+ 5.5%).

Cela s'explique par un travail régulier effectué au niveau de la progression des loyers essentiellement dans les bureaux et commerces des immeubles de standing ainsi que dans les parkings, ayant permis d'enregistrer une hausse de 2.7 %

L'application des normes DicoGe (suppression des charges d'amortissements de KCHF 2'605) et le transfert des Etablissements Spécialisées loués à la FOJ (ETAB) du parc d'exploitation vers le parc de rapport (KCH 193) ont eu un impact important sur la progression du résultat qui s'élève à 18.8% au global.

En 2010, l'HG a intégré dans ses comptes la valeur de Marché de son parc de rapport, augmentant de plus de 400 Mios les fonds propres de l'Hospice, dont 26.6 Mios sur l'exercice.