

La prise en charge des jeunes adultes à l'aide sociale

Rapport n°200

4 décembre 2025

SYNTHÈSE

ÉVALUATION

Au service d'une action publique performante

La Cour des comptes est chargée du contrôle indépendant et autonome des services et départements de l'administration cantonale, du pouvoir judiciaire, des institutions cantonales de droit public, des organismes subventionnés ainsi que des institutions communales. Elle a également pour tâche l'évaluation des politiques publiques et assure la révision des comptes de l'État.

La Cour des comptes vérifie d'office et selon son libre choix la légalité des activités et la régularité des recettes et des dépenses décrites dans les comptes, et s'assure du bon emploi des crédits, fonds et valeurs gérés par les entités visées par ses missions. La Cour des comptes peut également évaluer la pertinence, l'efficacité et l'efficience de l'action de l'État. Elle organise librement son travail et dispose de larges moyens d'investigation. Elle peut notamment requérir la production de documents, procéder à des auditions, à des expertises, se rendre dans les locaux des entités concernées.

Le champ d'application des missions de la Cour des comptes s'étend aux entités suivantes :

- l'administration cantonale comprenant les départements, la chancellerie d'État et leurs services ainsi que les organismes qui leur sont rattachés ou placés sous leur surveillance ;
- les institutions cantonales de droit public ;
- les entités subventionnées ;
- les entités de droit public ou privé dans lesquelles l'État possède une participation majoritaire, à l'exception des entités cotées en bourse ;
- le secrétariat général du Grand Conseil ;
- l'administration du pouvoir judiciaire ;
- les autorités communales, les services et les institutions qui en dépendent, ainsi que les entités intercommunales.

Les rapports de la Cour des comptes sont rendus publics : ils consignent ses observations, les conclusions de ses investigations, les enseignements qu'il faut en tirer et les recommandations conséquentes. La Cour des comptes prévoit en outre de signaler dans ses rapports les cas de réticence et les refus de collaborer survenus au cours de ses missions.

La Cour des comptes publie également un rapport annuel comportant la liste des objets traités, celle de ceux qu'elle a écartés, celle des rapports rendus avec leurs conclusions et recommandations et les suites qui y ont été données. Les rapports restés sans effet ni suite sont également signalés.

Vous pouvez participer à l'amélioration de la gestion de l'État en prenant contact avec la Cour des comptes. Toute personne, de même que les entités comprises dans son périmètre d'action, peuvent communiquer à la Cour des comptes des faits ou des pratiques qui pourraient être utiles à l'accomplissement des tâches de cette autorité.

Prenez contact avec la Cour par téléphone, courrier postal ou électronique.

Cour des comptes

Route de Chêne 54, 1208 Genève | 022 388 77 90 | info@cdc-ge.ch | www.cdc-ge.ch

Synthèse

Contexte général

Le nombre de jeunes adultes âgés de 18 à 25 ans bénéficiant de l'aide sociale dans le canton de Genève connaît une progression marquée, passant de 2'189 personnes en 2015 à 3'289 en 2024, soit une augmentation de 50 %, dont 27,6 % entre 2022 et 2024. Cette évolution engage un questionnement sur les conditions de la prise en charge de cette population par l'Hospice général.

Dans le contexte de l'entrée en vigueur de la Loi sur l'aide sociale et la lutte contre la précarité (LASLP) au 1^{er} janvier 2025, qui induit d'importants changements organisationnels et opérationnels au sein de l'Hospice général, la Cour a décidé de mener une mission d'évaluation.

Problématique et objectifs de l'évaluation

L'objectif général de cette mission a été d'analyser dans quelle mesure la prise en charge des jeunes adultes bénéficiaires de l'aide sociale répond et s'adapte à l'évolution des besoins. Pour ce faire, la Cour s'est principalement intéressée à mieux comprendre les profils, les parcours et les problèmes rencontrés par les jeunes adultes, ainsi que les mesures d'insertion qui leur sont proposées.

Appréciation générale

La Cour salue l'engagement des collaboratrices et collaborateurs de l'entité Point Jeunes qui, à tous les niveaux de l'organisation, s'efforcent d'apporter des réponses pragmatiques dans un contexte de travail marqué par une pression constante. Elle relève également la démarche réflexive initiée par la nouvelle direction de l'Action sociale de l'Hospice général (DIRASOC) en vue de remédier aux difficultés organisationnelles, humaines et logistiques auxquelles sont confrontés tant les professionnels que les bénéficiaires.

La Cour constate néanmoins que le dispositif actuel de prise en charge des jeunes adultes est perfectible. La complexité et la décentralisation du dispositif ne favorise pas un accompagnement suivi et cohérent des jeunes adultes. Ces derniers peuvent être orientés vers différents intervenants et entités, internes comme externes, ce qui peut générer des incompréhensions, voire du découragement. Par ailleurs, la qualité de l'accompagnement est également affectée par le volume de dossiers par travailleur social, soit environ 100 en moyenne pour un équivalent temps plein.

L'analyse relève aussi l'absence de dispositifs systématiques de suivi et d'évaluation des mesures fournies aux jeunes par des tiers, ce qui ne permet ni d'en apprécier l'adéquation, ni d'en mesurer l'efficacité. Enfin, les outils métiers ne répondent pas de manière satisfaisante aux besoins stratégiques et opérationnels de pilotage par Point jeunes. Leur utilisation, marquée par une grande hétérogénéité, limite leur fiabilité et ne permet pas de réaliser un suivi efficace des jeunes.

Afin d'améliorer la prise en charge des jeunes adultes au sein de Point Jeunes, la Cour propose une feuille de route articulée autour de trois axes et de cinq recommandations, fournissant à la Direction de l'Action sociale des orientations stratégiques pour repenser l'organisation et les pratiques du dispositif actuel. Toutes les recommandations ont été acceptées par l'HG.

Principaux constats

La Cour établit cinq constats sur les facteurs qui affaiblissent la prise en charge des jeunes adultes.

Une organisation complexe et en partie décentralisée qui fragilise la prise en charge des jeunes adultes

La prise en charge des jeunes adultes par et autour de Point Jeunes mobilise de nombreuses entités, chacune intervenant à des niveaux différents (social, éducatif, médical, emplois, etc.). Toutefois, ces structures opèrent parfois de manière isolée, sans réelle coordination ou communication. Cette situation engendre une méconnaissance des rôles et des fonctions de chaque acteur, y compris au sein même de l'Hospice général, ce qui nuit à la cohérence et à l'efficacité des accompagnements proposés. La multiplicité des intervenants peut également induire des incompréhensions chez les jeunes et compliquer leur remobilisation.

Le nombre de dossiers par travailleur social ne permet pas une prise en charge adéquate des jeunes adultes

La Cour a constaté que l'augmentation des effectifs des jeunes adultes pris en charge par l'Hospice général ces dix dernières années ne s'est pas accompagnée de manière proportionnée d'une augmentation des travailleurs sociaux du dispositif Point Jeunes. Cette évolution s'est traduite par une augmentation du nombre de dossiers à traiter par collaborateur, atteignant 100 dossiers en moyenne pour un équivalent temps plein.

En conséquence, les travailleurs sociaux n'ont pas le temps de préparer les entretiens périodiques, les espaces d'échanges entre professionnels de Point Jeunes sont presque inexistant et le temps dévolu à la formation continue (concernant notamment la détection des troubles psychiatriques, la connaissance à la fois des dispositifs et des ressources internes, des acteurs du réseau et des changements réglementaires et légaux) est insuffisant.

Un pilotage et un suivi des mesures d'insertion lacunaires

Les mesures proposées par des prestataires externes dans le cadre de la prise en charge des jeunes adultes pour l'année 2025 se montent à 3'452'386 F, ce qui représente environ 548 places réservées par l'Hospice général. L'absence de suivi et d'évaluation de ces mesures ne permet pas d'en mesurer l'adéquation et l'efficacité.

Le système d'information n'est pas adapté aux activités du dispositif Point Jeunes

Les outils informatiques dédiés à l'accompagnement social et financier ne sont pas appropriés au traitement des dossiers à Point Jeunes. Le référencement des informations dans les outils actuels est hétérogène, ce qui nuit à la transmission efficace des données et un suivi systématique et statistique de la prise en charge des jeunes.

Point Jeunes ne dispose pas de locaux adaptés à ses activités

La configuration des locaux complique l'activité des collaborateurs de Point Jeunes et fragilise la prise en charge des jeunes adultes. Les conditions matérielles et organisationnelles des locaux peuvent ainsi décourager les jeunes de venir se présenter et utiliser les ressources mises à disposition.

Axes d'amélioration proposés

Dans un but d'améliorer le dispositif de prise en charge des jeunes adultes par l'Hospice général, la Cour a formulé cinq recommandations. Pour leur mise en œuvre coordonnée et complémentaire, la Cour propose une approche intégrée en trois axes.

Repenser l'organisation autour du « Case management »

Afin de limiter le nombre d'intervenants dans le parcours des jeunes adultes, il convient de mettre en place un point d'entrée unique adapté à la prise en charge des jeunes adultes, en revoyant le mode d'organisation de Point Jeunes (recommandation 1).

La Cour recommande également de revoir le nombre de dossiers par travailleur social, en définissant les conditions d'une prise en charge adéquate et en menant une réflexion sur un changement de la méthode d'accompagnement. Il s'agira de s'inspirer du concept de « Case management », qui consiste à avoir un acteur-référent au cœur du dispositif chargé en outre de coordonner les différentes interventions et d'assurer le suivi des actions (recommandation 2). Ce changement permettra d'améliorer les conditions de la prise en charge, de renforcer la relation de confiance entre le jeune et l'institution à travers la diminution du nombre d'intervenants, de donner de la souplesse au suivi et de privilégier des espaces de formation, dédiés notamment à la détection des troubles psychiatriques et à la présentation des mesures d'insertion existantes dans le canton.

Améliorer les outils métiers

Afin d'adapter l'offre de prestations aux besoins des jeunes adultes de manière pertinente, efficace et efficiente, il convient de revoir le processus de gestion des mesures d'insertion (recommandation 3). En l'espèce, il faut simplifier le processus d'inscription, évaluer périodiquement les mesures subventionnées par l'Hospice général et générer des listes d'attentes pour chaque mesure proposée.

La Cour recommande d'adopter un système d'information permettant un pilotage stratégique des activités et assurer une meilleure protection des données (recommandation 4). Il convient ainsi de développer un logiciel métier adéquat permettant de renseigner le suivi de manière à pouvoir en extraire des statistiques fiables.

Adapter les infrastructures

Prioriser le choix de nouveaux locaux qui permettent à Point Jeunes de proposer de manière centralisée, fonctionnelle et en toute confidentialité les principales prestations composant la prise en charge des jeunes adultes (recommandations 1 & 5).



Tableau récapitulatif des recommandations

Recommandations : 5	Niveau de priorité ¹ :	
- Acceptées : 5	Très élevée	2
	Élevée	2
- Refusées : 0	Moyenne	1
	Faible	-

Les cinq recommandations adressées à l'entité évaluée ont toutes été acceptées.

No	Recommandation / Action	Priorité	Responsable	Délai
1	Mettre en place un point d'entrée unique adapté à la prise en charge des jeunes adultes	Très élevée	Hospice général	30.06.2026
2	Diminuer le nombre de dossiers par travailleur social pour leur permettre d'assurer les conditions d'une prise en charge adéquate	Très élevée	Hospice général	31.03.2026
3	Renforcer le dispositif de gestion des mesures	Élevée	Hospice général	30.06.2026
4	Adopter un système d'information permettant un pilotage efficient des activités, un suivi des mesures et de leurs effets	Élevée	Hospice général	31.12.2025
5	Choisir des nouveaux locaux adaptés aux prestations et aux modalités de fonctionnement de Point Jeunes	Moyenne	Hospice général	30.06.2027

Dans le cadre de ses missions légales, la Cour des comptes doit effectuer un suivi des recommandations émises aux entités évaluées, en distinguant celles ayant été mises en œuvre et celles restées sans effet. À cette fin, elle a invité l'Hospice général à remplir le tableau ci-dessus qui synthétise les améliorations à apporter, en indiquant le responsable de leur mise en place et leur délai de réalisation. Le niveau de priorité a été défini par la Cour.

¹ Le niveau de priorité est déterminé par la Cour des comptes en lien direct avec l'appréciation des risques et en fonction de l'impact positif de la recommandation sur sa capacité à répondre au problème sociétal/objectif de la politique et à améliorer directement les prestations délivrées. Le niveau de priorité de chacune des recommandations est explicité au chapitre 5 lors de la présentation desdites recommandations.

Vous pouvez participer à l'amélioration de la gestion de l'État en prenant contact avec la Cour des comptes.



Toute personne, de même que les entités comprises dans son périmètre d'action, peuvent communiquer à la Cour des comptes des faits ou des pratiques qui pourraient être utiles à l'accomplissement des tâches de cette autorité.

La Cour des comptes garantit l'anonymat des personnes qui lui transmettent des informations.

Vous pouvez prendre contact avec la Cour des comptes par téléphone, courrier postal ou électronique.

Cour des comptes

Route de Chêne 54, 1208 Genève | 022 388 77 90
info@cdc-ge.ch | www.cdc-ge.ch