

Date de dépôt : 1^{er} juin 2010

Rapport

de la Commission des pétitions chargée d'étudier la pétition du personnel de l'Hospice général relative à la politique d'austérité menée par le Conseil d'Etat

Rapport de majorité de M. Jean Romain (page 1)

Rapport de minorité de M. Antoine Droin (page 8)

RAPPORT DE LA MAJORITÉ

Rapport de M. Jean Romain

Mesdames et
Messieurs les députés,

La Commission des pétitions a étudié la P 1717 munie de 223 signatures et déposée en décembre 2009 par le Cartel Intersyndical du personnel de l'Etat et du secteur subventionné. Le Cartel a déposé une série importante de pétitions qui sont traitées selon un rythme soutenu par la Commission des pétitions, rythme que le président, M. Ivan Slatkine, a proposé et qu'il veille à respecter. C'est sous sa présidence que la commission a auditionné le 3 mai 2010 les responsables syndicaux, ainsi que le 10 mai 2010, M. Bertrand Levrat, directeur de l'Hospice général. Les procès-verbaux ont été scrupuleusement tenus par M. Christophe Vuilleumier.

1. Présentation générale

Puisque la crise économique est passée à Genève sur une institution importante dont le but est d'aider les plus démunis de notre société, le bouclier social qu'est l'Hospice général ne peut plus aujourd'hui faire face à des obligations en constante augmentation. Fragilisé d'autre part par la

volonté politique de supprimer les emplois temporaires cantonaux, le travail de terrain s'en trouve gravement péjoré. Les pétitionnaires contestent les prévisions minimalistes de l'évolution des bénéficiaires de l'aide sociale en 2010, et tant le travail administratif inflationnaire que la complexité croissante des dossiers conduisent un personnel mis constamment sous pression à la démotivation ainsi qu'à l'absentéisme. Par ailleurs, l'intention de l'Hospice d'obtenir plus de gain de productivité par la baisse du taux d'absences dues à la maladie du personnel crée un climat peu favorable. On exige de présenter un certificat médical dès le premier jour d'absence ! Tant et si bien que les pétitionnaires déplorent une inégalité de traitement induite par le règlement relatif à la protection de la personnalité des employés, qui n'est pas appliqué à l'Hospice général.

Les signataires réclament principalement au Conseil d'Etat et au Grand Conseil 56 postes supplémentaires, la stabilisation des contrats d'auxiliaires, et la diminution des entraves administratives pour les bénéficiaires aux prestations de l'Hospice.

Ils exigent en outre de la direction de l'Hospice l'ouverture d'un réel dialogue interne sur les projets de réorganisation, la gestion respectueuse des absences du personnel, le rétablissement des rencontres sectorielles de concertation et une commission paritaire.

2. Audition le 3 mai 2010 des représentants du Cartel, dont M^{me} Jelk-Peila (présidente du Cartel) et M^{me} Haller (répondante pour la P 1717)

L'augmentation de travail à l'Hospice doit être prise en compte par les politiques, et c'est un signal d'alarme que cette pétition. Si le personnel n'est pas suffisant, non seulement le travail d'aide mais encore celui de prévention ne peut plus être effectué. Ce qui est absurde. C'est autour de ce double thème que s'organise l'exposé de Mme Haller.

L'aide sociale est le dernier filet du dispositif de protection sociale. Il importe de ne laisser personne en détresse sociale, et cela d'autant plus que l'Hospice s'est vu confronté à une augmentation de 13% en 2009. M^{me} Haller prévoit une augmentation de 16 % en 2010. Ceci est dû au fait que l'aide sociale est extrêmement sensible aux variations du contexte économique. Ceux qui sont à la limite du minimum vital sont particulièrement vulnérables sitôt qu'une fluctuation économique apparaît, ce qui les contraint à une demande d'aide qui n'est rien de plus que ce qui décemment répond aux besoins vitaux. La suppression des emplois temporaires cantonaux ainsi que

le raccourcissement de la durée de protection des chômeurs posent un problème aujourd'hui difficile à surmonter.

M^{me} Haller insiste sur l'urgence d'une augmentation de postes dans ce secteur : les 56 postes demandés dans cette pétition ne sont en fait que le minimum nécessaire pour que le travail et la prévention puissent se dérouler correctement.

3. Audition le 10 mai 2010 de M. Bertrand Levrat, directeur de l'Hospice général

M. Levrat rappelle d'abord que cette pétition a été déposée en décembre passé dans le contexte des débats autour du budget 2010. Il explique ensuite, documents à l'appui, que si les demandes ont effectivement augmenté en raison de la crise, les entrées aussi sont en augmentation.

Il ne nie pas que le travail est difficile dans l'Institution qu'il dirige. Il admet qu'il y a parfois des tensions périodiques dues au surcroît de travail, il faut alors mettre les bouchées doubles, mais il réfute l'assertion qu'il y aurait des pressions constantes. Il est vrai que le dossier de l'asile est particulier.

Le directeur remarque que la demande de hausse du personnel est une réponse aux légitimes inquiétudes thématiques dans cette pétition. Mais il précise que, contrairement à ce qui est affirmé, le taux d'absence est en baisse à l'Hospice (6.4% en 2009) et que, de plus, le dialogue social existe bel et bien puisque 64 réunions de sont tenues entre 2008 et 2010. Il se refuse à morceler ce débat en de multiples « rencontres sectorielles » et déclare que 8 séances de commission paritaire ont eu lieu.

Quant à l'emploi, M. Levrat entend d'abord régulariser les temporaires déjà dans la maison et ne souhaite pas ouvrir trop grande la porte de l'engagement de contrats auxiliaires (1,8 poste actuellement).

Au sujet d'une prétendue non-application de la loi sur l'atteinte à la personnalité, M. Levrat réfute cette affirmation. Il admet la complexité d'un travail qui exige sans cesse une recherche d'équilibre. Par ailleurs, puisqu'il est plus difficile de retrouver un emploi en période de crise, les bénéficiaires se montrent parfois peu commodes : l'Hospice enregistre sur le personnel 40 à 50 agressions par année, et une ou deux lésions corporelles.

Chaque année, 1800 dossiers sont traités, qui ne sont pas de nature financière. Les gens qui ont besoin d'aide reçoivent une réponse adéquate de la part de l'Hospice, mais il est vrai que si l'aide sociale est complexe puisqu'il convient de limiter les escroqueries, il n'est pas exact de parler d'entrave à cette obtention. Une enquête sur le taux de satisfaction de la

clientèle, en 2009, a été de 95%, et une enquête auprès du personnel est prévue cet automne.

4. Discussion

Si le travail à l'Hospice est difficile en raison des nombreuses pressions qui y confluent, difficultés que d'ailleurs la direction n'a pas niées et qui y réagit en menant des actions concrètes et qui convainquent la majorité de la commission, des problèmes demeurent qu'il faudrait prendre en compte.

Le sentiment que l'Hospice est bien géré domine. Ainsi, une majorité a été convaincue par la clarté des propos de M. Levrat et l'efficacité de sa direction. Le langage des syndicalistes, quant à lui, est un brin extrémiste dans cette pétition qui, on le rappelle, a été déposée à l'heure de la discussion du budget.

5. Vote de la commission pour le classement de la P 1717

Pour : **7** (2 PDC, 2 R, 2 L, 1 UDC)

Contre : **6** (1 S, 3 Ve, 2 MCG)

Abst. : –

Pétition

(1717)

du personnel de l'Hospice général relative à la politique d'austérité menée par le Conseil d'Etat

Mesdames et
Messieurs les députés,

Considérant :

- Les effets de la crise économique sur les populations les plus précaires, sur l'emploi et le chômage à Genève ;
- La remise en question et la fragilisation systématique du bouclier social destiné à protéger la population de cette crise ;
- La hausse importante observée du nombre de dossiers pris en charge par l'Hospice général en 2008 et au cours de l'année 2009, l'augmentation due à la crise économique mais également à des modifications du cadre législatif ou la diminution d'autres prestations, notamment la suppression des Emploi Temporaires Cantonaux ;
- Les prévisions de l'Hospice général d'augmentation du nombre de bénéficiaires de l'aide sociale en 2010, soit 18% de dossiers supplémentaires exclusivement financiers. Ce qui infirment les prévisions minimalistes de 2008 et 2009 et confortent les observations du personnel de terrain allant dans le sens de la hausse ;
- L'insuffisance et la non adaptation des effectifs aux besoins du terrain ;
- L'effort majeur porté par le personnel, l'augmentation du nombre et la complexification des dossiers par collaborateur-trice, la pression constante sur la productivité, l'inflation des procédures, du travail administratif, l'absence de réflexion prospective et d'analyses de la pertinence des processus mis en place ;
- Les conséquences sur l'état de santé de personnel, avec un taux d'absences maladie repartant à la hausse et un état de démotivation endémique ;
- L'intention affirmée de l'Hospice général d'obtenir des gains de productivité par la baisse du taux d'absences maladie du personnel, intention se traduisant par une pression supplémentaire sur le personnel, le développement d'un climat de suspicion et la généralisation de l'exigence de produire un certificat médical dès le premier jour d'absence ;

- L'inégalité de traitement que constitue le fait que le Règlement relatif à la protection de la personnalité à L'Etat de Genève n'est à ce jour toujours pas appliqué à l'Hospice général ;

Les soussigné-e-s, membres du personnel de l'Hospice général, s'associent aux revendications du Cartel intersyndical du personnel de l'Etat et du secteur subventionné, et demandent :

Au Conseil d'Etat et au Grand Conseil :

- l'octroi de 56 postes supplémentaires à l'Hospice général ;
- La stabilisation des contrats d'auxiliaires correspondants aux tâches pérennes de l'administration, reconnaissant ainsi le caractère durable et indispensable du travail effectué par les collaborateurs-trices concerné-e-s, mettant ainsi fin à l'inégalité de traitement dont ils font l'objet de part leur statut, et cessant ainsi de gaspiller l'expérience et les compétences acquises par ces derniers-ères par le turn over que ce statut d'auxiliaire génère ;
- l'inscription dans le mandat de prestation 2010-2013 des moyens nécessaires, en prestations et en dotation du personnel, à faire face à l'augmentation du nombre de bénéficiaires consécutive à la crise économique et aux nouvelles dispositions législatives ou réglementaires ;
- l'inscription dans le mandat de prestation de la diminution des entraves administratives à l'accès des bénéficiaires aux prestations de l'Hospice général, financières et non financières, comme indicateur d'atteinte des objectifs ;
- l'abolition du barème 2 pour les jeunes adultes et de toutes autres dispositions portant atteinte au minimum vital social et aux autres prestations circonstanciées dont il doit être assorti;

À la direction de l'Hospice général :

- La réaffirmation des principes fondamentaux de l'Action sociale et la mise en œuvre effective de ces derniers.
- L'ouverture d'un réel dialogue interne sur la pertinence des projets de réorganisation en cours ou en gestation, tels que notamment la création d'un CAS jeunes adultes et l'évolution de la nature de la charge de travail.
- Le refus de l'abrogation du RMCAS et de la réorganisation de l'Aide sociale en fonction de la modification de la loi sur l'aide sociale (LASI) impulsée par le Conseiller d'Etat François Longchamp ;
- la mise en œuvre du Règlement relatif à la protection de la personnalité à l'Etat de Genève en permettant l'accès au Groupe de confiance d l'Etat au personnel de l'Hospice général dès le 1^{er} janvier 2010 ;
- une gestion des absences maladie respectueuse du personnel ;
- le rétablissement à l'interne des rencontres sectorielles de concertation ;
- la recomposition paritaire de la commission MSST de l'Hospice général.

N.B. 223 signatures
*p.a Cartel Intersyndical du
personnel de l'Etat et du
secteur subventionné
Case postale 1765
1227 Carouge*

Date de dépôt : 15 juin 2010

RAPPORT DE LA MINORITÉ

Rapport de M. Antoine Droin

Mesdames et
Messieurs les députés,

Préambule

Le cartel intersyndical a déposé de multiples pétitions qui concernent notamment l'aide sociale et qui sont non seulement de la plus haute importance, mais essentielles au bon fonctionnement de Genève. Les blocages de subventions lors de la dernière législature ont entraîné des diminutions d'effectif importantes, des problèmes de fonctionnement et une difficulté à faire face aux tâches qui sont celles de ces secteurs. L'Etat a de surcroît eu recours à une multitude d'auxiliaires pour accomplir des missions pérennes. Il est donc indispensable maintenant d'embaucher ces gens comme des employés à part entière, car ils accomplissent des tâches qui légalement incombent à la collectivité, tel le cas présent, l'assistance aux personnes démunies et fragilisées.

Hospice général

Il est important de rappeler que la nécessité est d'avoir un dispositif qui adapte les moyens aux besoins auxquels il est sensé répondre. L'aide sociale est le dernier filet du dispositif de protection sociale et si des mesures nécessaires ne sont pas prises, il en découlera une situation périlleuse et préjudiciable pour les personnes en détresse. L'aide sociale est particulièrement sensible aux effets de modification de la législation et à la dégradation du contexte économique et social. Un certain nombre de décisions ont été prises et ont eu une incidence directe sur le nombre de bénéficiaires. Pour preuve, la décision prise à Genève concernant la suppression des emplois temporaires cantonaux et de raccourcir la durée de protection des chômeurs, qui a précipité un bon nombre de personnes à l'aide sociale et dans la précarité. En 2009, l'Hospice général s'est vu confronté à une augmentation de 13% de demandes de dossiers financiers. Il est prévu pour 2010 une augmentation de 16% des dossiers. De plus, la demande

d'augmentation de postes de la part de l'Hospice général a été refusée. Pourtant, le département des finances et le Conseil d'Etat ont dit que si l'Hospice se voyait confronté à une augmentation du nombre de dossiers, il pouvait toujours demander plus de moyens. Le personnel voit que le politique ne veut pas entendre la réalité de l'augmentation de travail actuelle. Il rappelle que l'aide sociale ne concerne que les besoins vitaux et ne voit pas comment il est possible de dire que les besoins vitaux peuvent varier selon le bon vouloir d'accorder des postes supplémentaires ou non. 56 postes ont été demandés par la pétition, mais ce nombre n'est qu'un minimum qui ne tient pas compte de toutes les personnes qui sollicitent l'Hospice général non pas pour avoir une aide financière, mais pour éviter d'être contraintes de la demander un jour. Si le personnel n'est pas suffisant, le travail de prévention ne peut plus se faire, ce qui est une aberration.

Emplois temporaires

Les emplois temporaires sont nombreux dans bien des secteurs de l'Etat et ils deviennent de « réels » emplois, ce qui signifie qu'il n'y a pas de « turnover », ni de nécessité de reformer régulièrement des personnes. Il est aussi utile de préciser que les personnes embauchées temporairement ne sont pas nécessairement soumises à la CCT, leur salaire est donc très inférieur à la classe de fonction qu'elles occupent. Les fixes sont mieux payés, ce qui amène une mauvaise ambiance sur le terrain et relève une forme de dumping. Pour faire face à des augmentations d'emplois d'auxiliaires, il serait nécessaire de les prévoir et les planifier premièrement avec modération, puis secondement avec anticipation, cependant tout est fait actuellement au coup par coup, ce qui ôte toute visibilité et laisse la porte ouverte à toute exagération.

Position de l'Hospice général

M. Levrat, directeur de l'Hospice général, rappelle que cette pétition doit être mise en lien avec les débats autour du budget 2010 et qu'au final, le budget 2010 équivaut au budget 2009. Ce sont pour l'instant les réserves de l'Hospice qui ont permis d'engager du personnel de manière temporaire afin de suivre la hausse de travail pour un nombre de 1,8 poste. Quant au roulement du personnel, il est de 4,5%, ce qui permet d'absorber les personnes temporaires habituelles en les embauchant. Le taux d'absence maladie est lui en baisse, soit de 6,4% en 2009. Pourtant, il rappelle alors que cette pétition était légitime au moment de son dépôt, soit en décembre dernier.

Il relève ensuite que :

- la notion de productivité existe dans le monde social puisque l'Hospice doit pouvoir fonctionner ;
- c'est le contenu du travail social qui est analysé et qui fait l'objet d'un débat. On ne peut donc pas parler de pression constante, à l'exception de l'asile, puisque ce contexte est très particulier ;
- il n'y a pas de non application de la loi sur l'atteinte à la personnalité car le dialogue avec les partenaires sociaux est nourri et complexe ;
- il est surtout nécessaire de trouver un équilibre dans l'évolution du travail ;
- l'Hospice a rendu 15 millions au canton en 2009 et qu'il y a des projections différentes par rapport à celles financières du Conseil d'Etat, avec un écart se montant à 25 millions ;
- que le taux de satisfaction de la clientèle, en 2009, était de 95%, un résultat quasiment soviétique ;
- qu'une enquête de satisfaction auprès du personnel est prévue en automne ;
- le dialogue social existe et que 64 réunions se sont tenues entre 2008 et mars 2010 avec les partenaires sociaux, soit une fois par mois pendant trois heures et que huit séances de commission paritaire ont été organisées entre 2008 et 2009 et, enfin, que la décision a été prise de rejoindre le groupe de confiance de l'Etat.

Position de la courte majorité (7)

Pour la majorité, la situation est claire et elle mentionne demeurer perplexe face à la demande des pétitionnaires. Elle se dit être rassurée et pense par ailleurs que les sensibilités étaient exacerbées lors de la rédaction de cette pétition au vu du contexte. Un commissaire pense même que M. Levrat a bousculé les fonctionnaires en les faisant bosser.

Cette autosatisfaction a donc poussé la majorité à refuser l'audition du chef du département, pensant que la direction de l'Hospice général a donné des réponses satisfaisantes aux invites de la pétition.

Position de la grande minorité (6)

La minorité reste dubitative sur les deux sons de cloches si différents des pétitionnaires et de la direction de l'Hospice général comme on peut le constater plus haut. De plus, le refus d'audition du chef du département par la

majorité est incompréhensible, ceci d'autant plus qu'une partie non négligeable des invites de la pétition est adressée au département. Il est à relever aussi l'importance d'anticiper les problèmes qui vont surgir en 2011 face à l'augmentation continue de l'aide sociale et financière. Bien qu'il n'y ait pas un sentiment de révolte de la part des pétitionnaires, il y a des problèmes et des insatisfactions qui méritent largement d'être non seulement entendus mais aussi écoutés attentivement. Classer cette pétition est donc un affront certain pour les 1'000 employés de l'Hospice général mais aussi pour les bénéficiaires de l'aide sociale.

Gout d'inachevé

Tout travail mérite d'être bien fait ! Le respect du bien séant démocratique réside aussi dans la prise en compte globale des paramètres face à des problèmes soulevés et aux droits des pétitionnaires d'avoir un travail de commission qui va au bout d'une réflexion et au bout des auditions des parties incriminées. Ceci n'a pas été le cas et le bâclage du travail de la commission est en ce sens inacceptable.

Recommandation

Face à ce qui précède, la minorité vous recommande de renvoyer cette pétition au Conseil d'Etat, ne serait-ce que pour entendre la position du département aux invites qui lui sont adressées. Mais aussi pour prendre connaissance des réponses que celui-ci peut apporter à un vrai problème, soit : *une meilleure prise en charge de l'aide sociale afin que cette dernière soit administrée de manière efficace et efficiente tout autant pour les bénéficiaires que pour les employés de l'Hospice général et l'Hospice lui-même.*