



Date de dépôt : 5 juin 2023

Rapport

**de la commission des Droits de l'Homme (droits de la personne)
chargée d'étudier le rapport du Conseil d'Etat au Grand Conseil
sur la motion de Marc Falquet, Cyril Mizrahi, Patrick Dimier, Diego
Esteban, Yves de Matteis, Christina Meissner, Philippe Morel,
Françoise Nyffeler, Céline Zuber-Roy pour une amélioration du
système des curatelles**

Rapport de Christina Meissner (page 2)

Rapport de Christina Meissner

Ce texte a été mis à l'ordre du jour de plusieurs séances s'étalant du 19 novembre 2020 au 30 mars 2023. Au cours du temps et des auditions du département de la cohésion sociale (DCS) et du service de protection de l'adulte (SPAd), la commission des Droits de l'Homme a pu suivre et se rendre compte du travail accompli sur la problématique des curatelles. **Elle a décidé de prendre acte du rapport du Conseil d'Etat sur sa motion** par 4 OUI (1 S, 1 PDC, 1 PLR, 1 UDC) et 2 abstentions (1 S, 1 EAG). Elle recommande au Grand Conseil de faire de même et remercie l'administration pour tout le travail effectué.

Durant l'année 2021, les séances ont eu lieu par vidéoconférence. Les travaux se sont déroulés sous les présidences de M^{me} Christina Meissner et de M. Marc Falquet. Les procès-verbaux ont été tenus principalement par M^{mes} Virginie Moro, Camille Zen-Ruffinen et Lara Tomacelli. L'auteur de ce rapport remercie vivement toutes ces personnes.

Résumé des travaux et rappel des textes liés à la problématique des curatelles

La Cour des comptes (dans son rapport 145 de janvier 2019) a indiqué que « la réactivité actuelle du SPAd pour la prise en charge des curatelles est insuffisante et pourrait avoir pour conséquence de péjorer la situation des personnes protégées ». Parmi les 13 recommandations de la Cour des comptes, 4 devaient être exécutées pour fin 2021, 4 dont 3 portent un risque significatif pour le fonctionnement du service, et ne seraient en place qu'à partir de 2022.

Fin novembre 2019, le Conseil d'Etat indiquait qu'« il examinera plus en avant le dispositif des curateurs volontaires » et que « à plus long terme, la réforme annoncée contribuera à améliorer le service » (QUE 1172-A).

Durant l'année 2019, la commission des Droits de l'Homme a traité des nombreux problèmes rencontrés par ce service. Ces travaux avaient abouti le 28 février 2020 à l'adoption, à l'unanimité du Grand Conseil, de la motion M 2616. La lecture du rapport lié à cette motion (M 2380-A) offre un rappel de l'historique et constitue un complément utile au présent rapport.

Le 23 juin 2020, un projet de loi a été déposé par le PLR (PL 12742) afin de permettre que les factures du SPAd soient payées par des tiers en attendant la réforme du service annoncée par le Conseil d'Etat. La lecture du rapport lié à ce projet de loi (PL 12742-A) constitue un complément utile au présent rapport. Il contient notamment l'audition le 26 novembre 2020 du conseiller d'Etat et du SPAd qui dressent ce jour-là un état des lieux sur la réforme en

cours. L'audition du 28 janvier 2021 figurant dans le rapport est également instructive, car on y rappelle que c'est le tribunal (TPAE) qui choisit de mandater un avocat, un curateur privé ou le SPAd.

Suite aux auditions et dans l'attente des réformes annoncées, le traitement du projet de loi a été gelé jusqu'au 20 mai 2021. Ce jour-là, le SPAd a à nouveau été auditionné afin de faire le point sur la situation après un an. La commission a pu mesurer l'évolution de la situation au sein du SPAd.

Le 2 novembre 2022, soit deux ans après le renvoi de la motion de commission au Conseil d'Etat, le Conseil d'Etat y a répondu (M 2626-A). Il décrit dans son rapport le projet « RePair » lancé pour réformer le dispositif de protection de l'adulte.

Le 2 mars 2023, la commission des Droits de l'Homme a décidé de reprendre ses travaux sur le sujet et a auditionné le SPAd le 16 mars 2023.

En résumé, la conduite du projet RePAir a nécessité un étroit travail de collaboration entre le DCS et le pouvoir judiciaire, collaboration qui s'est concrétisée par la mise en place d'une structure de gouvernance tripartite, laquelle pose le cadre d'une coopération efficace et efficiente aux différentes étapes du projet. Le cadrage du projet a également nécessité de recenser l'ensemble des parties prenantes, auprès desquelles un processus de consultation a été déployé dans le but d'identifier leurs besoins et leurs attentes dans le cadre du projet de réforme. L'analyse de l'ensemble des propositions a permis de définir les objectifs globaux et spécifiques du projet. Chacun des objectifs globaux se décline en plusieurs objectifs spécifiques, qui répondent aux dispositions du « nouveau droit » de la protection de l'adulte, aux recommandations de la Cour des comptes, aux invites de la motion M 2616 et aux besoins exprimés par les parties prenantes lors du processus de consultation ou lors des états généraux précités.

Cette réforme complète du système prendra plusieurs années.

La commission, satisfaite de constater que le département et la direction du SPAd sont conscients de la gravité des dysfonctionnements et que la réforme est engagée grâce au projet RePair, a décidé à l'unanimité de prendre acte du rapport du Conseil d'Etat.

16 mars 2023 : Audition de M. Raphaël Fragnière, directeur du SPAd, DCS, et de M^{me} Sandra Constantin, cheffe de projet, DCS

Le président souhaite la bienvenue aux auditionnés. Il leur explique que la motion dont il est question a pour but d'améliorer le système des curatelles.

M. Fragnière explique qu'ils ont prévu une présentation qui reprend les invites de la motion.

M^{me} Constantin énonce qu'en Suisse 100 593 personnes sont sous une mesure de protection de l'adulte. Dans le canton de Genève, ce chiffre s'élève à 6681. Lorsqu'elle compare ce nombre à celui de cantons similaires socio-démographiquement (Zurich, Berne, Bâle-Ville, Vaud), elle relève qu'à Genève il est plus élevé. Elle présente l'évolution du nombre genevois sur dix ans et constate que la pente reste importante, ce qui est préoccupant. Ensuite, elle présente les différents types de curateurs et rappelle que le TPAE ordonne les mesures et que le SPAd ou des mandataires privés les exécutent. Les mandataires privés peuvent être soit de l'entourage de la personne concernée, ce qu'ils appellent « curateur privé non professionnel », soit des professionnels : avocats ou entreprises indépendantes. Elle présente ensuite les taux de répartition des différents types de curateurs. Le taux de curateurs du SPAd s'élève à 55% tandis que celui des curateurs privés est réparti entre 23% (entourage), 2% (entourage et professionnels) et 19% (professionnels).

Elle présente le but du projet RePAir : agir en amont du prononcé d'une mesure de protection. Pour ce faire, le département de la cohésion sociale (ci-après DCS) et le pouvoir judiciaire ont travaillé de concert. Le SPAd s'est occupé de la partie service et le pouvoir judiciaire de la gestion des mandataires. Le premier objectif global vise à renforcer la mise en œuvre des principes de subsidiarité et de proportionnalité de la mesure. Pour y répondre, le département a mis en place trois sous-mesures : améliorer le rôle préventif, encourager le rôle des mandats pour cause d'incapacité et créer un dispositif d'enquête sociale. Un tel dispositif est déjà utilisé par le SPMi, et le SPAd voudrait voir s'il pourrait être pertinent aussi pour lui. Le deuxième objectif global vise à améliorer l'accompagnement par les curateurs. Pour ce faire, le projet RePAir a décidé de renforcer et d'accompagner la formation des curateurs, ainsi que de revoir les critères d'attribution des mandats aux curateurs et de renforcer la continuité dans la prise en charge. Ces mesures spécifiques ont notamment permis de revoir la rémunération des curateurs, ce qui reprend les invites de la M 2616. Ils ont aussi travaillé conjointement au projet HARPEJ pour améliorer la transition vers la vie adulte des personnes concernées. Le troisième objectif global repose sur la réduction du risque de revenir à une mesure de protection de l'adulte. Pour répondre à cet objectif, le département a notamment renforcé l'accompagnement des personnes concernées et facilité l'activation de mesures ponctuelles. Elle cite notamment l'article 392 CC.

Elle explique que leur but à ce stade est de définir les objectifs du projet, de construire la structure et les parties prenantes. Ils souhaitent aussi identifier

les besoins et attentes de ce projet. De plus, ils élaborent un plan de communication ainsi qu'une analyse des risques. Aussi, ils souhaitent se positionner par rapport à d'autres projets qui sont en cours. La deuxième phase sera d'analyser les différentes variantes de solutions et de constituer des équipes de projet. Puis, fin 2024, il sera possible de rentrer dans la phase de conception choisie et le calendrier pourra être défini.

M. Fragnière précise que le projet de service du SPAd est relativement abouti et répond à certaines invites de la motion, notamment les mesures organisationnelles pour améliorer la prise en charge. Il précise cependant que le taux d'absentéisme des collaborateurs du SPAd a recommencé à augmenter conjointement à la hausse des nouveaux mandats. En 2020, ils avaient 346 nouveaux mandats tandis qu'il y en avait 249 en 2021. Toutefois, en 2022, ce chiffre est monté à 464 et, depuis début 2023, ce chiffre s'élève déjà à 114. Cette projection suggère 700 nouveaux mandats pour l'année 2023, ce qui induirait une situation compliquée.

Questions des députés

Le président soulève une inquiétude quant à la rémunération des curateurs. Il suggère une rémunération à la tâche et non à la qualification. Il ne trouve pas adéquat qu'un avocat soit plus rémunéré qu'un curateur privé pour le même travail.

M. Fragnière semble savoir que la problématique est déjà gérée par le TPAE. Il explique que les personnes concernées ayant moins de 50 000 francs de fortune sont des cas qui sont majoritairement traités par le SPAd et qui en général reflètent des situations compliquées. Il pense qu'il faudrait revoir les mandats attribués aux SPAd, car, par exemple, les entrées en EMS pourraient être confiées à des tiers ou à des milieux associatifs, ce qui permettrait de soulager le SPAd.

Un député PLR se demande ce qu'entendait M^{me} Constantin lorsqu'elle a annoncé l'augmentation du nombre de mesures en vigueur à Genève. Il souhaite savoir si l'augmentation prend en compte les personnes déjà soumises au SPAd l'année précédente et qui y sont encore soumises ou seulement les nouveaux cas. Aussi, il souhaite savoir si tous les cantons mesurent de la même façon.

M^{me} Constantin explique que la COPMA est l'organisme mandaté pour recenser les données relatives à la protection de l'adulte, car à ce stade l'OFS n'en produit pas. Elle explique que les chiffres énoncés par la COPMA prennent en considération les mesures en cours et celles renouvelées pendant

l'année. Elle précise qu'il est possible d'observer l'évolution d'une année à l'autre sur le site de la COPMA.

Le même député demande si les données prennent en compte les personnes étant sorties d'une mesure puis y étant retournées. Ces données sont importantes si un des objectifs est la sortie des mesures.

M^{me} Constantin répond qu'il peut y avoir pour une même personne concernée plusieurs mesures. Elle explique qu'il y a deux statistiques effectuées par la COPMA. Une première vise à calculer le nombre de mesures prises pour une même personne. Il ne s'agit pas des chiffres utilisés dans sa présentation. Une seconde vise à référencer une mesure par personne.

Le président trouve préoccupant de savoir que certaines personnes passent d'une mesure SPMi à une mesure SPAd.

M. Fragnière explique que cela s'explique par la transition à l'âge adulte. Certaines personnes ont de lourds handicaps.

Un député Vert se demande pourquoi le nombre de mesures à Genève a dépassé la moyenne suisse.

M^{me} Constantin explique que les raisons sont multifactorielles : le vieillissement de la population, la santé mentale, la précarisation, le marché du travail ou le fait que certaines personnes migrent dans un canton où elles n'ont pas de famille. Il s'agit d'un cumul de vulnérabilités duquel il est difficile de sortir. Elle peut peut-être expliquer ce chiffre, aussi, par le rattrapage de l'entrée en vigueur du nouveau droit en 2013, en effet les chiffres de 2011 peuvent de ce fait ne pas être très fiables.

M. Fragnière précise que cela pourrait s'expliquer par les mandats pour cause d'inaptitude.

Le même député se demande s'il ne faudrait pas ponctuellement renforcer le nombre de postes.

M. Fragnière répond qu'ils n'ont pas le budget supplémentaire. La seule solution serait de demander un crédit supplémentaire.

Une députée PDC pense que les temps évoqués sont extrêmement longs. Elle demande pourquoi Genève ne fait pas de test pour avoir recours à des curateurs privés comme dans d'autres cantons.

M^{me} Constantin précise que le projet vaudois a pris 6 ans. Le projet RePAir est donc plus ambitieux et propose une temporalité extrêmement réduite. L'ambition de réforme du système vaudois se limitait à sortir d'une curatelle obligatoire.

M. Fragnière trouverait intéressant de recourir de façon plus importante à des entreprises privées qui proposent des services de curatelle. Il croit aussi se

rappeler qu'une étude avait été faite et que 25% des curateurs privés volontaires étaient d'anciens curateurs obligés. Il rappelle aussi l'importance du TPAE dans ces questions.

La même députée pense que l'ascendance de la courbe peut s'expliquer par l'effet pervers de la professionnalisation du système étatique et de sa prise en charge qui déresponsabilise la société. Les citoyens se demandent peut-être pourquoi risquer de faire faux alors que des professionnels sont capables de le faire à leur place.

M. Fragnière précise qu'ils souhaitent s'appuyer sur divers acteurs, notamment ceux du milieu associatif.

Un député socialiste peine à imaginer les prochaines étapes temporelles. Il se demande quand des mesures seront mises en œuvre pour modifier certaines choses. Il est favorable à l'implication du secteur associatif, mais il pense qu'il faut aussi que le SPAd engage du personnel. Il pense que le SPAd devrait réfléchir aux mesures entreprises et notamment au nombre encore trop important de curatelles de portée générale.

M. Fragnière explique que les mesures sont prises par le TPAE, alors que le SPAd les exécute.

Le député en est conscient. Cependant, il pense que le SPAd doit savoir qu'il ne peut s'appuyer sur le TPAE et qu'il doit prendre lui-même des initiatives pour que les choses évoluent.

M. Fragnière souhaite préciser qu'il est vrai qu'il faut prévoir des formations spécifiques et recourir au milieu associatif, mais la hausse des mandats implique aussi un manque important de postes au SPAd. Il pense qu'il serait judicieux de donner aussi des ressources ailleurs qu'au SPAd.

Le président prend congé des auditionnés.

Discussion et vote

Le président demande si la commission souhaite auditionner le TPAE.

Un député socialiste n'est pas favorable à une audition du TPAE. Il propose de suspendre la motion le temps de voir l'amélioration que les mesures présentées pourraient apporter.

Une députée PLR propose plutôt de prendre acte du rapport afin d'aller de l'avant.

Un député socialiste pense qu'il est suffisant d'avoir un seul objet en suspens. Il propose aussi d'en prendre acte.

Vote

Le président met aux voix la prise d'acte du M 2616-A :

Oui : 4 (1 S, 1 PDC, 1 PLR, 1 UDC)

Non : –

Abstentions : 2 (1 S, 1 EAG)

Annexes

- 1. M 2616-A : présentation de M^{me} Constantin, cheffe de projet, DCS*
- 2. Bilan social et activités du SPAd 2022, DCS*

Repenser la protection de l'adulte pour l'avenir (RePAir)

Commission des Droits de l'Homme (droits de la personne)

M 2616-A

Pour une amélioration du système des curatelles

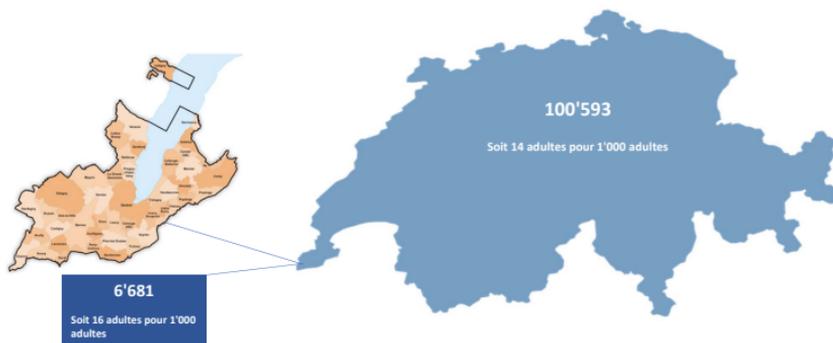


Sommaire

1. Contexte
2. RePAir – Repenser la protection de l'adulte pour l'Avenir
 - 2.1. Le but
 - 2.2. Les objectifs
 - 2.3. La gouvernance
 - 2.4. Le calendrier de la réforme
3. Projet de service du SPAD

1. Contexte

- Les mesures de protection de l'adulte en Suisse et dans le canton de Genève



Source: Direction générale de l'Office de l'action de l'insertion et de l'intégration sociales (DG-OAIS) et Tribunal de protection de l'adulte (TPAE), 16 septembre 2022

Source: COPMA, 31 décembre 2021

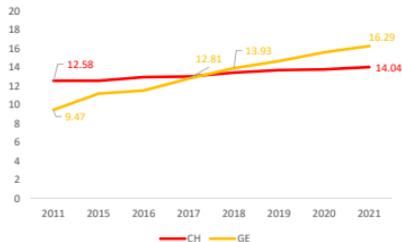
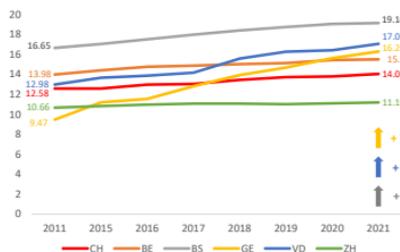
20.03.2023 3

1. Contexte

- Les mesures de protection de l'adulte en Suisse et dans le canton de Genève

Comparaison inter-cantonale de la progression du nombre de mesures en vigueur pour 1'000 adultes résidant dans les cantons de Berne, Bâle-Ville, Genève, Vaud et Zürich

Progression du nombre de mesures en vigueur pour 1'000 adultes résidant en Suisse et dans le canton de Genève

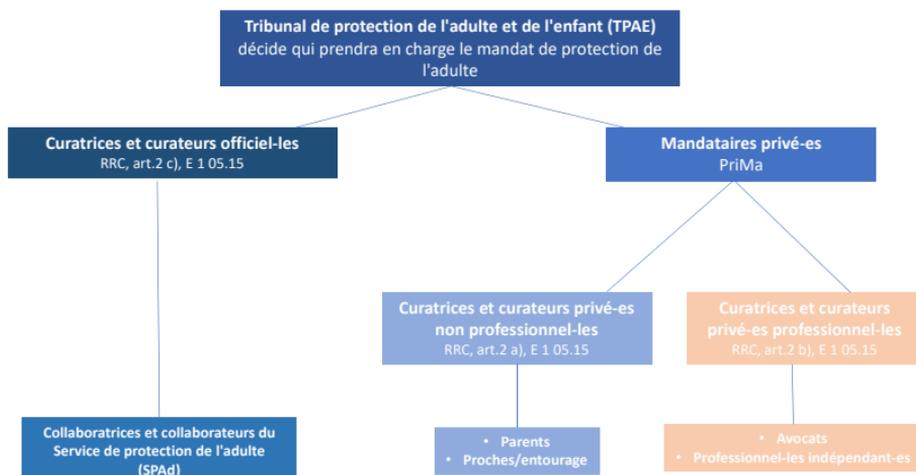


Source: Revue de la protection des mineurs et des adultes (RMA), 2012, p.447; RMA, 2016, p.32; RMA, 2017, p.38; RMA, 2018, p.406; RMA, 2019, p.442; RMA, 2020, p.452; RMA, 2021, p.462 et [Kokes : Année actuelle](#).

20.03.2023 4

1. Contexte

- Catégories de curatrices et curateurs dans le canton de Genève

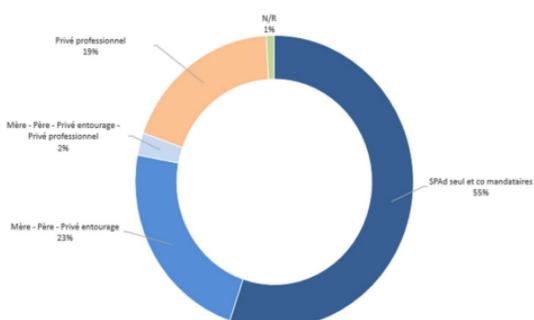


20.03.2023 5

1. Contexte

- Les mesures de protection de l'adulte dans le canton de Genève

Répartition de la prise en charge des personnes concernées (PCo) par une mesure de protection de l'adulte dans le canton de Genève en 2022 (%)



SPAd	3275
Mère - Père - Privé entourage_SPAd	196
SPAd_N/R	175
Privé professionnel_SPAd	36
Mère - Père - Privé entourage_SPAd_N/R	1
Mère - Père - Privé entourage_Privé professionnel_SPAd	2
Privé professionnel_SPAd_N/R	1
SPAd seul et co-mandataires	3687
Mère - Père - Privé entourage	1505
Mère - Père - Privé entourage_N/R	32
Mère - Père - Privé entourage (inclus N/R)	1537
Privé professionnel	1203
Privé professionnel_N/R	43
Privé professionnel (inclus N/R)	1246
Mère - Père - Privé entourage_Privé professionnel	163
Mère - Père - Privé entourage_Privé professionnel_N/R	2
Mère - Père - Privé entourage_Privé professionnel (inclus N/R)	165
N/R	62
SPAd seul et co-mandataires	55.2%
Mère - Père - Privé entourage	22.8%
Privé professionnel	18.4%
Mère - Père - Privé entourage_Privé professionnel	2.5%
N/R	0.9%
(Note: inclus N/R dans chaque catégorie (sauf catégorie N/R))	6653

Source: Direction générale de l'Office de l'action de l'insertion et de l'intégration sociales (DG-OAIS) et Tribunal de protection de l'adulte (TPAE)

20.03.2023 6

2. RePAir – Repenser la protection de l'adulte pour l'Avenir

2.1. Le but de la réforme

➤ **Bénéficier aux PCo en agissant à trois niveaux**

DCS, & PJ, 2019, Actes des états généraux de la protection de l'adulte, République et canton de Genève



- **Mieux protéger les personnes les plus vulnérables, à les accompagner et à les aider à faire face aux difficultés rencontrées sur les plans administratif, juridique, social, médical et/ou financier, jusqu'à ce qu'elles retrouvent leur autonomie lorsque cela est possible et dans le respect de leur droit à l'autodétermination**

20.03.2023 7



2. RePAir – Repenser la protection de l'adulte pour l'Avenir

2.2. Les objectifs



GRAND CONSEIL de la République et Canton de Genève M 2616-A

Date de dépôt: 2 novembre 2022

Rapport du Conseil d'Etat au Grand Conseil sur le dossier de Mmes. Fatigue, Cyril Morin, Patrick Dineen, Diego Esteban, Yves de Balthis, Christiane Bissener, Philippe Klotz, Françoise Liphart, Catherine Zuber-Remy **Pour une amélioration du système des curatelles**

En date du 29 octobre 2020, le Grand Conseil a nommé un Conseil d'Etat sur mission spéciale à l'issue suivante:

Le GRAND CONSEIL de la République et Canton de Genève confie:

au travailleur de la commission des Droits de l'Homme (canton de la personne) avec le Conseil d'Etat

- l'élaborer un rapport dans les meilleurs délais (dans maximum trois mois);
- réviser le principe de subsidiarité de la curatelle, notamment en ce qui concerne les mesures de substitution prévues par l'art. 193 CC, afin de renforcer et améliorer une curatelle;
- envisager les modalités pour créer d'urgence, notamment pour une curatelle d'urgence et la mise à disposition de justice, d'un mandataire et d'un mandataire externe capable;
- proposer des alternatives à la curatelle; et
- proposer des alternatives à la curatelle de la personne concernée dans le cas où celle-ci n'est pas en mesure de la gérer et de la personne chargée de cette mission, sur la base d'un mandat de la personne ou du procureur général ou du juge d'instruction, et de la mesure de protection générale qui peut être mise en œuvre lorsque la mesure de protection générale est nécessaire.

2020.10.29. 10023

Autre projet PJ-TPAE

➤ **Projet Gestion des Mandataires**

➤ **Projet DM PAFA**

➤ **Projet Successions 2023**

➤ **Projet Flux financiers**

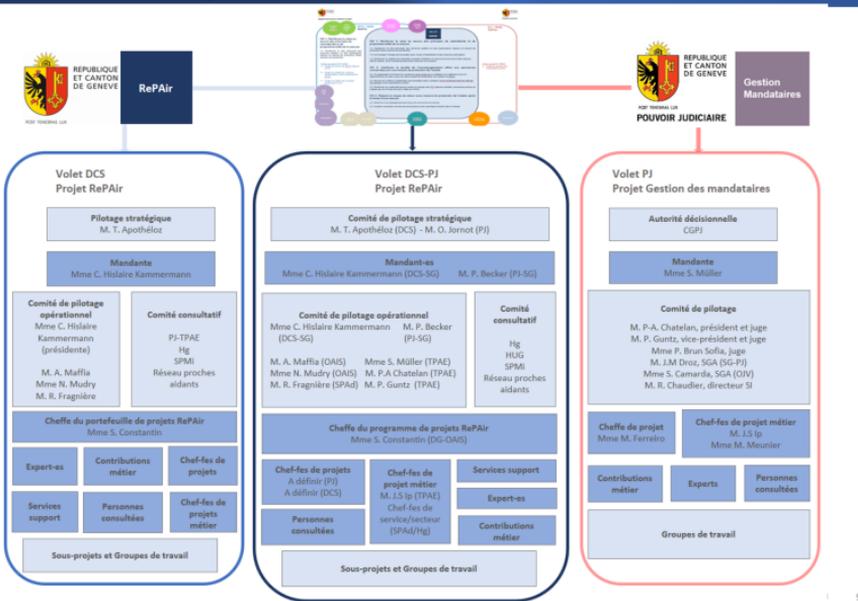
➤ **Projet eCosseil judiciaire**

20.03.2023 8

2. RePAir – Repenser la protection de l'adulte pour l'Avenir

2.3. La gouvernance

RePAir

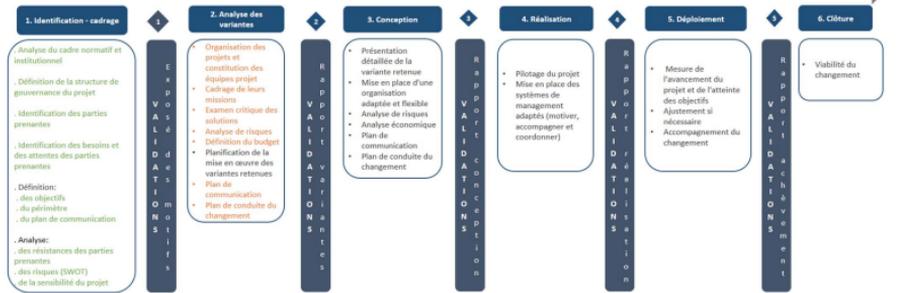


9

2. RePAir – Repenser la protection de l'adulte pour l'Avenir

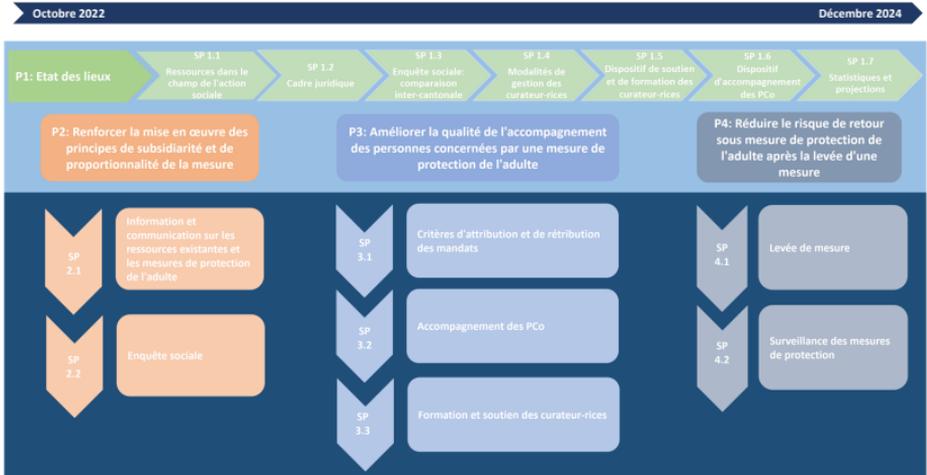
2.3. Le calendrier

RePAir

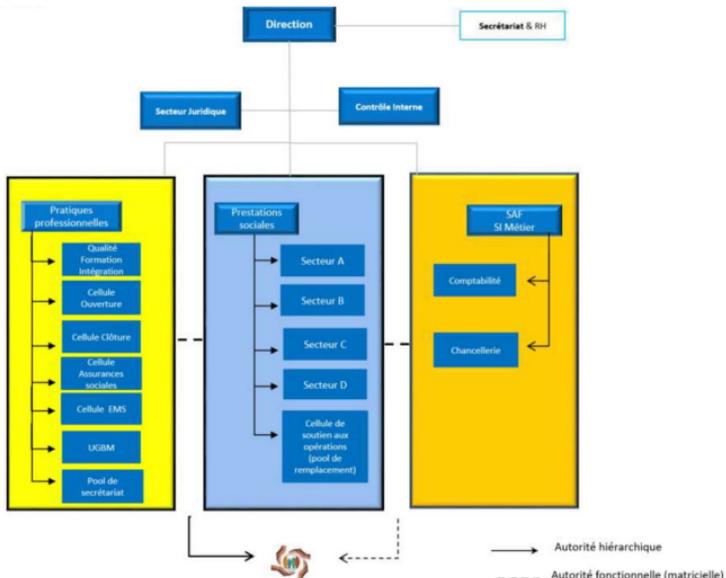


2. RePAir – Repenser la protection de l'adulte pour l'Avenir

2.3. Le calendrier



3. Projet de service du SPAD



Merci de votre attention



20/03/2023 - Page 13

Annexe : Type et nombre de mesures prononcées par les APEA en 2021

Types de mesures (détails) ¹	AG ²	AI	AR	BE	BL	BS	FR	GE ³	GL	GR	JU	LU
Mesures selon art. 392 CC	76	3	1	13	3	4	55	84	1	2	18	2
art. 392.1 Intervention propre APEA	76	3	1	3	0	3	20	0	0	0	3	1
art. 392.2 Mandat à un tiers	0	0	0	5	2	1	15	68	1	0	7	1
art. 392.3 Personne/office avec regard	0	0	0	7	1	1	21	20	0	2	8	0
Curatelles sur mesure (art. 393-396 CC)	6390	108	561	12854	2556	3013	3889	4771	457	2079	1018	3842
art. 393 Curatelle d'accompagnement	1901	4	148	2025	299	197	490	14	132	161	41	1596
art. 394/395 Curatelle de représentation	6116	105	550	11608	2502	2989	3728	4758	440	2065	893	1791
art. 396 Curatelle de coopération	190	8	21	268	83	34	208	6	9	151	39	62
Curatelles de portée générale (art. 398 CC)	831	15	59	573	97	109	1170	1655	10	27	297	273
art. 398 Curatelle de portée générale, nouvelle	1	20	117	21	7	465	571	2	12	53	44	0
art. 398 c.p.g., transformée d'une tutelle de l'ancien droit/autorité parentale prolongée	14	39	456	76	102	705	1081	8	15	244	229	0
Empêchement/conflict d'intérêts du curateur (art. 403 CC)	43	0	3	27	4	8	53	0	1	3	8	6
art. 403.1 Curateur de substitution	43	0	3	27	4	8	52	0	1	3	8	6
art. 403.1 Intervention propre APEA	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	2
Représentation dans la procédure (art. 449a CC)	7	0	2	4	8	91	1	1526	0	3	0	0
Types de mesures (détails)¹	NE	NW	OW	SG	SH	SO	SZ	TG	TI⁴	UR	VD	VS
Mesures selon art. 392 CC	40	0	0	2	14	6	1	3	20	0	6	45
art. 392.1 Intervention propre APEA	0	0	0	0	12	5	0	1	6	0	0	15
art. 392.2 Mandat à un tiers	38	0	0	0	1	1	0	2	9	0	6	24
art. 392.3 Personne/office avec regard	2	0	0	2	1	0	0	1	5	0	0	7
Curatelles sur mesure (art. 393-396 CC)	2599	299	305	4538	907	3010	1156	2360	3660	292	7377	3537
art. 393 Curatelle d'accompagnement	49	68	33	442	197	929	383	146	115	88	137	185
art. 394/395 Curatelle de représentation	2566	293	302	4452	900	2944	1142	2323	3375	286	7250	3424
art. 396 Curatelle de coopération	36	1	6	155	23	100	45	57	170	2	53	260
Curatelles de portée générale (art. 398 CC)	703	3	3	600	13	188	38	574	1323	6	3887	1071
art. 398 Curatelle de portée générale, nouvelle	26	2	2	87	7	36	12	96	598	1	1299	355
art. 398 c.p.g., transformée d'une tutelle de l'ancien droit/autorité parentale prolongée	677	1	1	513	6	152	26	258	725	5	2488	718
Empêchement/conflict d'intérêts du curateur (art. 403 CC)	6	1	1	20	2	5	4	14	0	0	202	13
art. 403.1 Curateur de substitution	0	1	1	20	2	5	4	14	0	0	202	12
art. 403.1 Intervention propre APEA	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Représentation dans la procédure (art. 449a CC)	2	0	0	2	3	1	1	0	7	0	32	6
Types de mesures (détails)¹	20	291	Total⁵									
Mesures selon art. 392 CC	0	15	414									
art. 392.1 Intervention propre APEA	0	4	153									
art. 392.2 Mandat à un tiers	0	12	193									
art. 392.3 Personne/office avec regard	0	0	78									
Curatelles sur mesure (art. 393-396 CC)	802	13892	86272									
art. 393 Curatelle d'accompagnement	114	1459	11213									
art. 394/395 Curatelle de représentation	796	13768	84464									
art. 396 Curatelle de coopération	29	206	2232									
Curatelles de portée générale (art. 398 CC)	7	437	13546									
art. 398 Curatelle de portée générale, nouvelle	4	306	4042									
art. 398 c.p.g., transformée d'une tutelle de l'ancien droit/autorité parentale prolongée	3	131	8073									
Empêchement/conflict d'intérêts du curateur (art. 403 CC)	11	17	452									
art. 403.1 Curateur de substitution	11	17	442									
art. 403.1 Intervention propre APEA	0	0	11									
Représentation dans la procédure (art. 449a CC)	0	25	1721									



REPUBLIQUE ET CANTON DE GENEVE
Département de la cohésion sociale
Service de protection de l'adulte

Bilan social & activités

Service de protection de l'adulte

2022

Le **Bilan social** du SPAd confirme l'engagement du département de fournir une information statistique complète sur l'ensemble des activités du SPAd.

En rendant publiques des données exploitables par toutes et tous, et de par la vérité et la richesse de ces données, le Bilan social constitue à la fois un outil du dialogue social et de présentation des activités du SPAd.

Il regroupe de façon synthétique l'ensemble des réalisations et données chiffrées précises, objectives et comparables dans le temps, permettant de fonder des diagnostics et de préparer l'avenir.

Il offre enfin une image de la diversité et de la richesse du service.

Contenu

Liste des abréviations	3
Avant-propos	4
Chapitre 1 – Éléments généraux.....	5
1.1 Faits marquants de l'année 2022.....	5
1.2 Vue matricielle de la prise en charge du mandat	6
1.3 Les points saillants de l'évolution de l'organisation en 2022	7
1.4 L'essentiel du SPAd en quelques chiffres au 31 décembre 2022.....	7
Chapitre 2 - Ressources humaines	8
2.1 Consommation des postes prévus au budget du SPAd en équivalent temps plein (ETP) au 31 décembre 2022 par catégorie du personnel	8
2.2 Evolution des postes prévus aux budgets vs nombre de mandats 2015-2022	8
Chapitre 3 – Prestations sociales.....	9
3.1 Mandats de curatelle	9
3.2 Profils des personnes concernées.....	10
3.3 Personnes concernées par durée de mandat.....	13
3.4 Proportion des personnes concernées par commune tous mandats confondus	13
3.5 Affaires juridiques au 31 décembre 2022	14
3.6 Gestion financière.....	14
3.7 Gestion administrative – Chancellerie / Pool secrétariat.....	14
Chapitre 4 – Pratiques professionnelles	15
4.1 La cellule ouverture	15
4.2 La cellule clôture	16
4.3 La cellule assurances sociales	16
4.4 L'unité de gestion des biens mobiliers (UGBM).....	17
4.5 Le pool secrétariat	17
4.6 Contrôleurs qualité	18
4.7 Cellule EMS	18
Chapitre 5 – Propos conclusifs.....	19

Liste des abréviations

DCS	Département de la cohésion sociale
EMS	Établissements médicaux-sociaux
ETP	Equivalent temps plein
GED	Gestion électronique des documents
GtM	Gestionnaire titulaire de mandat
HG	Hospice général
HUG	Hôpitaux universitaires de Genève
IPA	Intervenant en protection de l'adulte
OAIS	Office de l'action, de l'insertion et de l'intégration sociales
OCE	Office cantonal de l'emploi
OCPM	Office cantonal de la population et des migrations
PCo	Personne concernée
SAPEM	Service de l'application des peines et de mesures
SPAd	Service de protection de l'adulte
SPC	Service des prestations complémentaires
TPAE	Tribunal de protection de l'adulte et de l'enfant
UGBM	Unité de gestion des biens mobiliers

Avant-propos

Le Tribunal de protection de l'adulte et de l'enfant (TPAE) prononce une mesure de protection en fonction de la situation, des besoins de protection et des difficultés de la personne concernée (PCo) à gérer ses affaires, et désigne une curatrice ou un curateur privé ou officiel. Rattaché à l'office de l'action, de l'insertion et de l'intégration sociales (OAS) au sein du département de la cohésion sociale (DCS), le service de protection de l'adulte (SPAd) a pour mission générale l'exécution des mandats que lui confie le TPAE. Le SPAd assure ainsi l'aide et la protection requises par la situation de la personne dans les limites des mesures prononcées par le TPAE et dans le respect du cadre légal. L'objectif d'un mandat de curatelle est de protéger une personne qui n'est plus en mesure d'effectuer de manière autonome certains actes de la vie courante, en raison d'une altération des facultés mentales ou physiques : handicap, dépendance, accident, maladie, vieillesse, etc. La curatelle est donc une mesure de protection, volontaire ou instaurée par le TPAE en faveur d'une personne qui a besoin d'aide. En fonction du degré d'autonomie de la PCo et afin de s'adapter au mieux à ses besoins, la curatelle couvrira :

- La gestion financière et administrative : assurer, dans les limites du cadre légal, une gestion adéquate des biens, des revenus et des rentes des personnes concernées ;
- La prise en charge sociale : mettre en place une prise en charge de la personne dans sa globalité et en fonction de ses besoins ;
- La représentation légale de la personne concernée en cas de mandat de portée générale, notamment.

Une évolution de l'organisation du SPAd a vu le jour dès le 1er janvier 2020 et se concrétise progressivement depuis septembre 2020 avec le démarrage des travaux du projet de service du SPAd. L'organisation, qui est désormais mise en place, a pour objectif principal d'améliorer la prise en charge des personnes concernées (PCo).

En fin d'exercice 2022, le SPAd a entièrement consommé les postes octroyés pour poursuivre la mise en œuvre de son projet de service. Le SPAd termine l'année avec près de 72 PCo suivies par curatrice ou curateur (mandats actifs et clôtures en cours), ce qui reste bien au-delà des recommandations de la conférence en matière de protection des mineurs et des adultes (COPMA), qui prévoit 60 personnes suivies pour une curatrice ou un curateur et une personne support. Nous terminons l'exercice 2022 avec le même ratio qu'en 2021, alors que les équipes, notamment celles des curateurs et curatrices, ont été renforcées. Nos difficultés à diminuer le nombre de mandats sous la responsabilité des curateurs et curatrices, s'explique principalement en 2022 par une hausse extraordinaire de nombre de mandats qui nous ont été confiés par le TPAE; alors qu'en 2020 et 2021 nous avons été mandatés pour respectivement 346 et 349 nouvelles situations, nous avons terminé l'exercice 2022 avec 464 nouveaux mandats attribués au SPAd, en d'autres termes le TPAE nous a confié 464 nouvelles personnes concernées par une mesure de protection, dans un contexte de grande vulnérabilité. Une hausse aussi brutale péjore la qualité des prestations par manque de ressources et provoque des impacts forts sur les collaboratrices et collaborateurs qui œuvrent au quotidien pour répondre aux nombreux défis que représentent l'accompagnement de personnes sous mandat de curatelle. Si, durant les deux derniers exercices, le SPAd a pu atténuer la discrédance évidente qui s'était installée sur la dernière décennie entre les ressources et la hausse très importante du nombre de mandats sous responsabilité, nous voyons aujourd'hui poindre à nouveau un risque significatif, aussi bien au niveau de l'environnement de travail qu'au niveau de la qualité des prestations, principalement en raison d'une dotation pas encore adaptée. Je termine donc cet avant-propos en adressant mes plus vifs remerciements aux collaborateurs et collaboratrices pour leur engagement, quelle que soit leur fonction au sein du SPAd.

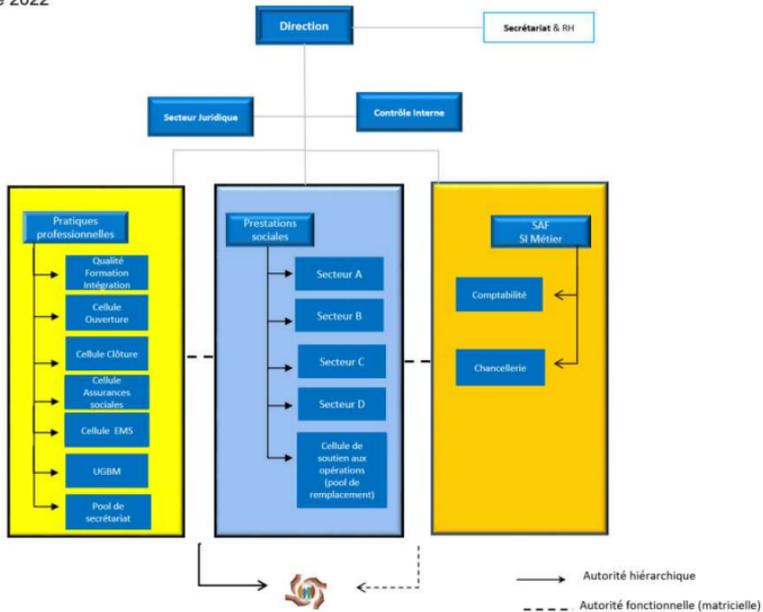
Raphaël Fragnière
Directeur du SPAd

Chapitre 1 – Eléments généraux

1.1 Faits marquants de l'année 2022

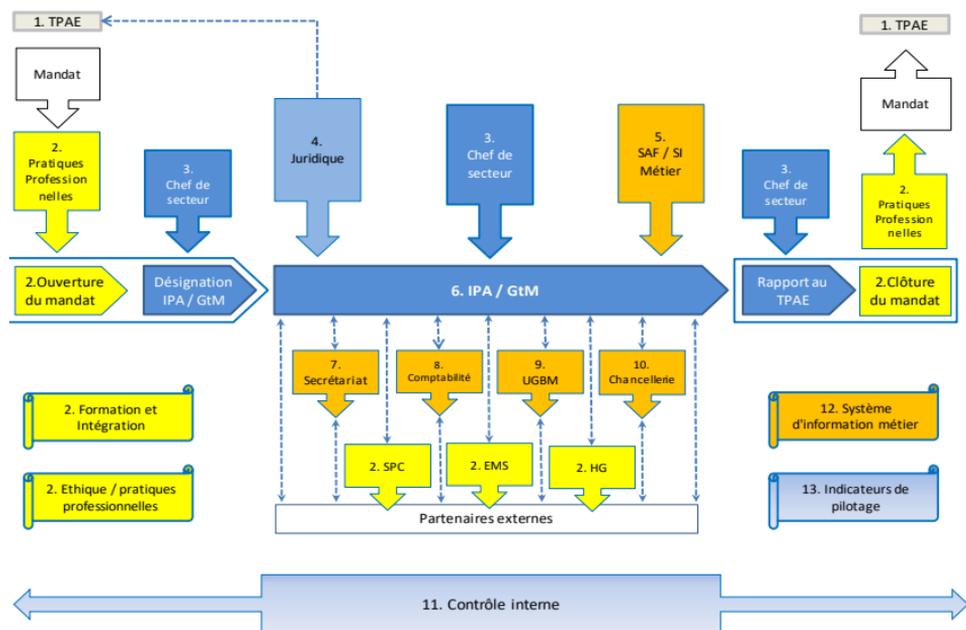
La principale réalisation pour le SPAd en 2022 est la mise en œuvre concrète de son projet de service avec un changement très important de son organisation que nous allons illustrer ici en vous présentant l'organigramme 2022.

Organigramme 2022



La simplification de la structure d'organisation permet de clarifier les rôles et les responsabilités de chaque entité en fonction des phases de la prise en charge du mandat. Les collaboratrices et les collaborateurs ayant des compétences similaires sont regroupés par tâches et/ou types d'activités. Ainsi les collaboratrices, les collaborateurs et les responsables sont doublement impliqués et bénéficient de connaissances techniques spécialisées. Cette spécialisation du personnel permet, en outre, de concentrer les capacités techniques dans une même unité et réduit les besoins d'informations.

1.2 Vue matricielle de la prise en charge du mandat



La prise en charge de la PCo selon cette matrice, permet de diviser les tâches en fonction de la spécialisation et/ou des complémentarités du personnel en place. Elle permet également de segmenter/répartir les tâches selon les phases du traitement du mandat (depuis l'ouverture du mandat, le suivi de la personne concernée et jusqu'à la clôture du mandat). Chaque unité participe, en fonction des tâches qui lui sont confiées, à la réalisation du mandat dans une approche responsable. L'objectif réside dans une prise en charge adaptée des PCo.

1.3 Les points saillants de l'évolution de l'organisation en 2022

L'organisation a poursuivi son développement en 2022 dans les quatre services qui constituent le SPAd, à savoir le service juridique, le service des prestations sociales, le service administration et finances et le service des pratiques professionnelles. Ce dernier, créé en juillet 2021, a poursuivi son développement et a accueilli/renforcé deux nouvelles cellules en son sein. En effet, une cellule de curateurs et curatrices spécialement formées à la prise en charge des personnes concernées en établissement médico-social (EMS) a vu le jour au printemps 2022 et peut désormais répondre aux attentes des bénéficiaires et des institutions à satisfaction. Une cellule qualité, composée désormais de deux réviseurs et d'un contrôleur de gestion s'emploie à réhabiliter des situations où des correctifs en termes de gestion financière sont nécessaires. Considérant que ce service des pratiques professionnelles est la principale nouveauté de la nouvelle organisation du SPAd, il fait l'objet d'une reddition plus détaillée au point 4. du présent rapport.

Au service des prestations sociales, l'unité de soutien aux opérations (USO) a poursuivi en 2022 (et poursuivra en 2023) son déploiement pour apporter une aide indispensable en cas de vacances de poste et pour accompagner les curateurs et curatrices en début de carrière.

D'autres secteurs d'activités indispensables au bon fonctionnement du service ont été renforcés durant l'exercice 2022 pour faire face à la hausse constante de mandats, principalement le secteur juridique, la chancellerie, l'UGBM et le secteur comptabilité; s'agissant de ce dernier secteur, le SPAd observe une hausse significative des opérations financières, qui s'élevaient à 662'050 en 2019, alors que l'on en compte 1'489'037 en 2022.

1.4 L'essentiel du SPAd en quelques chiffres au 31 décembre 2022

Ressources humaines au 31.12.2022

	2020	2021	2022
Effectif en personnes permanent	105	132	131.2
Effectif permanent en équivalent temps plein	91.2	117.8	117.8
Effectif des auxiliaires	30	12	12.5
Effectif Agent spécialisé	0	1	1
Effectif OCE, ETFI, HG, EPI, apprentis	10.5	5	15
Absences maladies (%)	9.99%	5.3%	6.91%

Prestations sociales

	2020	2021	2022
Nombre de mandats actifs	3'640	3'642	3'675
Nombre de mandats clos ou en cours de clôture	483	447	447
Nombre de nouveaux mandats	346	349	464
Nombre de dossiers juridiques	669	778	831
Nombre de plaintes écrites adressées à la direction	287	127	85
Nombre d'interventions en lien avec les biens mobiliers des personnes concernées	1'081	1'659	2'113

Prestations financières (en francs)

	2020	2021	2022
Encaissements reçus	146'064'985	151'532'739	163'319'362
Facturation	147'924'613	152'250'972	152'556'445
Paiements effectués	138'538'192	145'272'498	152'653'354
Montant en fortune privée	50'309'464	48'216'711	48'036'540
Avoirs en tiers fiduciaire	43'839'447	48'251'964	52'869'079
Ordres de caisse (remise d'argent directement aux personnes concernées)	3'847'016	2'870'964	3'548'452

Activités administratives

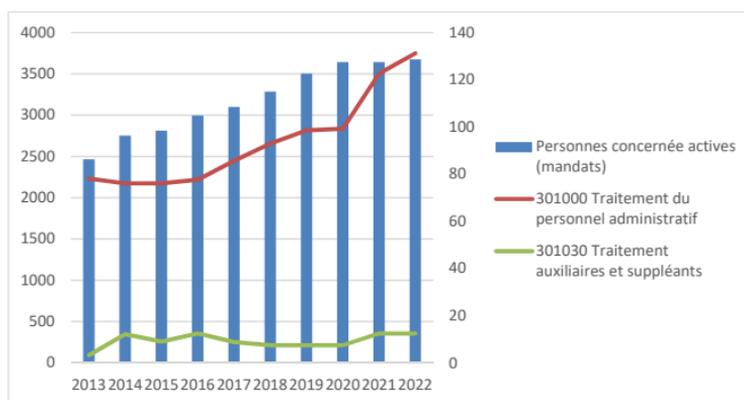
	2020	2021	2022
Courriers entrant	409'284	418'778	413'346
Courriers sortant	66'682	101'307	106'706
Gestion électronique des documents (GED)	367'154	391'070	407'810

Chapitre 2 - Ressources humaines**2.1 Consommation des postes prévus au budget du SPAd en équivalent temps plein (ETP) au 31 décembre 2022 par catégorie du personnel**

Catégorie du personnel	2022	
	Budget	Comptes au 31.12.2022
Fonctions permanentes	131.2	130.4
Fonctions non permanentes	12.5	12.4
Agent spécialisé	1	0.8
Total	144.7	143.6

2.2 Evolution des postes prévus aux budgets vs nombre de mandats 2015-2022

Nature	Année							
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Personnes concernée actives (mandats)	2811	2994	3098	3284	3502	3640	3642	3675
301000 Traitement du personnel administratif	76.1	77.6	85.7	92.9	98.6	99.2	122.7	131.2
301030 Traitement auxiliaires et suppléants	9	12.5	8.8	7.5	7.5	7.5	12.5	12.5
301032 Traitement des agents spécialisés	1	0	0	1	1	1	1	1
TOTAL 30	86.1	90.1	94.5	101.4	107.1	107.7	136.2	144.7

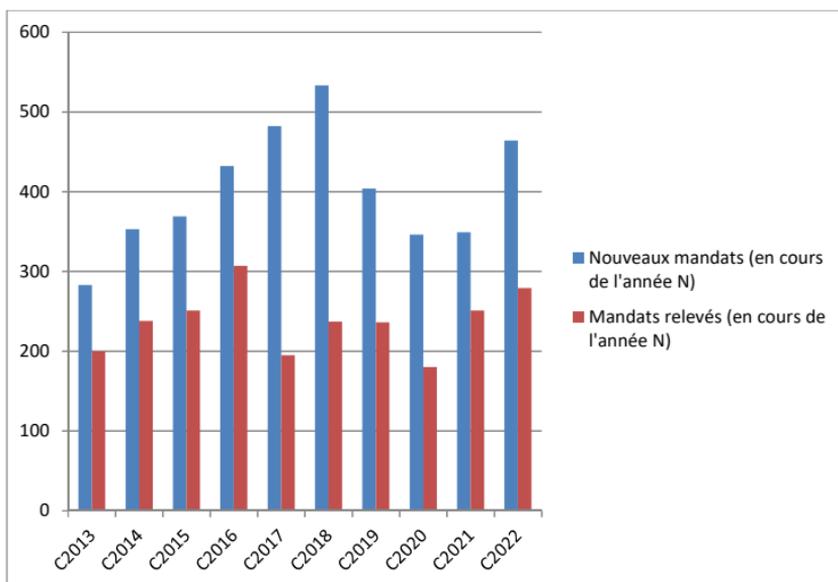


Chapitre 3 – Prestations sociales

3.1 Mandats de curatelle

3.1.1 Evolution du nombre de mandats actifs du 1^{er} janvier 2013 au 31 décembre 2022

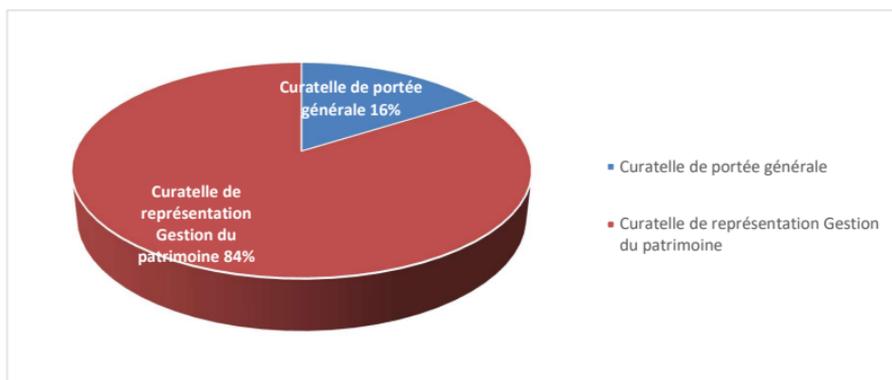
Année	C2013	C2014	C2015	C2016	C2017	C2018	C2019	C2020	C2021	C2022
Dossiers actifs* (en début de l'année N)	2'223	2'464	2'751	2'811	2'994	3'098	3'284	3'502	3'640	3'642
Dossiers actifs (en fin de l'année N)	2'045	2'318	2'410	2'550	2'704	2'961	3'180	3'157	3'195	3'322
Dossiers en clôture en cours	419	433	401	444	394	323	322	483	447	353
Nouveaux mandats (en cours de l'année N)	283	353	369	432	482	533	404	346	349	464
Mandats relevés (en cours de l'année N)	200	238	251	307	195	237	236	180	251	279
Dossiers relevés TPAE - Non clôturés sur le plan financier (au 31.12 de l'année N)	-158	-172	58	-58	183	110	-50	-28	-169	-152
Dossiers actifs* (à la fin de l'année N)	2'464	2'751	2'811	2'994	3'098	3'284	3'502	3'640	3'642	3'675



On relèvera une légère croissance nette du nombre de situations existantes. Le nombre de nouveaux mandats s'élève à 464 pour l'exercice 2022.

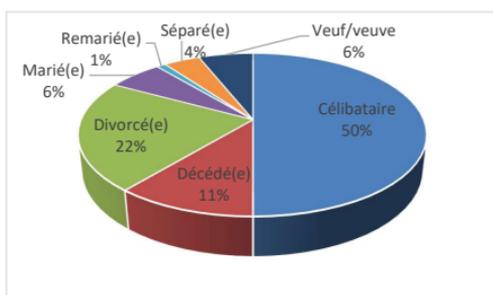
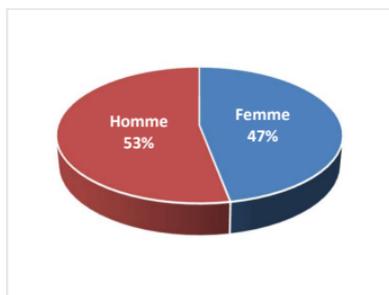
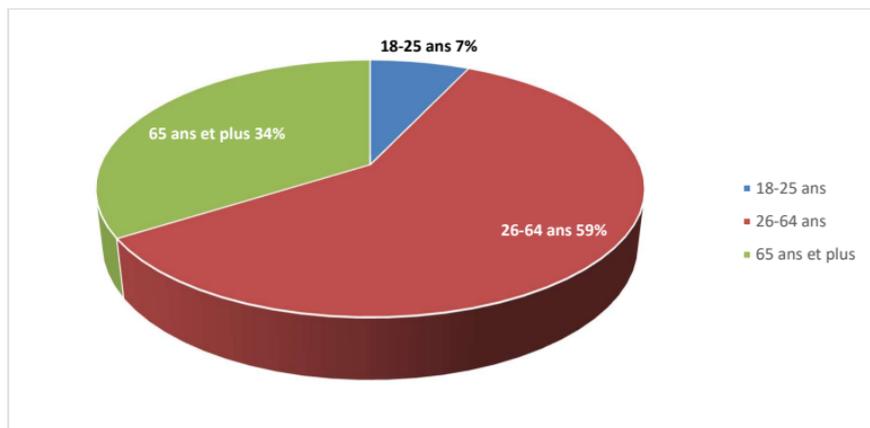
3.2 Profils des personnes concernées

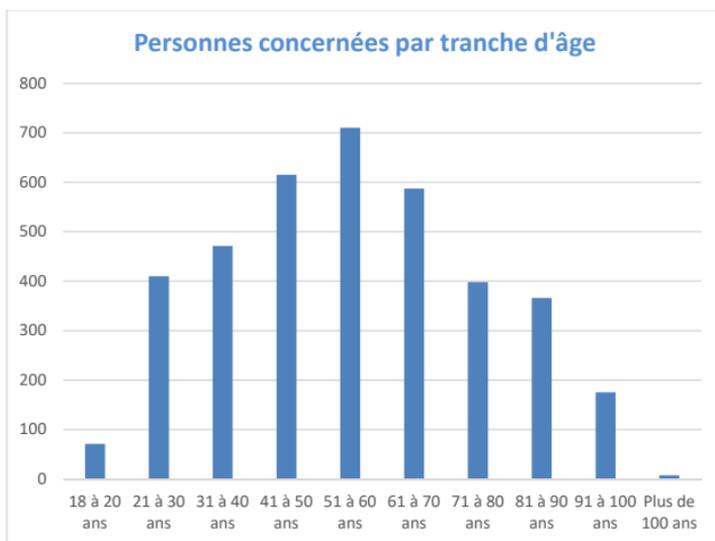
3.2.1 Type de mandats



Au-delà des aspects strictement quantitatifs, les mandats font état d'une complexité croissante des situations, avec 16% des 3'675 PCo qui bénéficient d'une curatelle de portée générale et donc d'un accompagnement global de forte intensité. S'agissant de la gestion du patrimoine, nous observons la poursuite de la tendance à devoir gérer des litiges et/ou des successions pour des biens situés à l'étranger, ce qui nécessite l'acquisition de connaissances particulières, notamment en matière administrative et juridique.

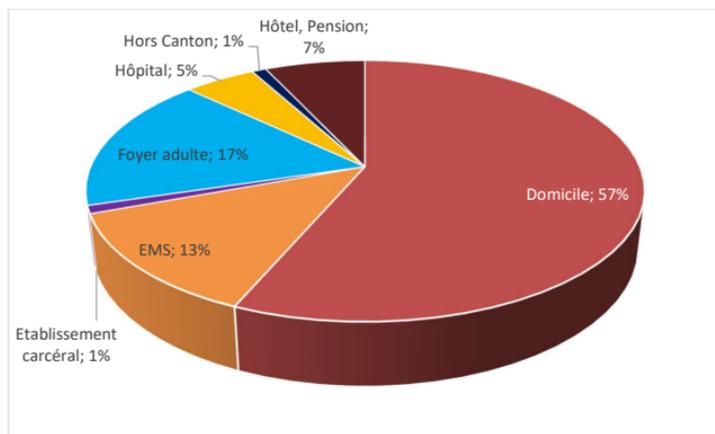
3.2.2 Tranches d'âges – Sexe – Etat civil



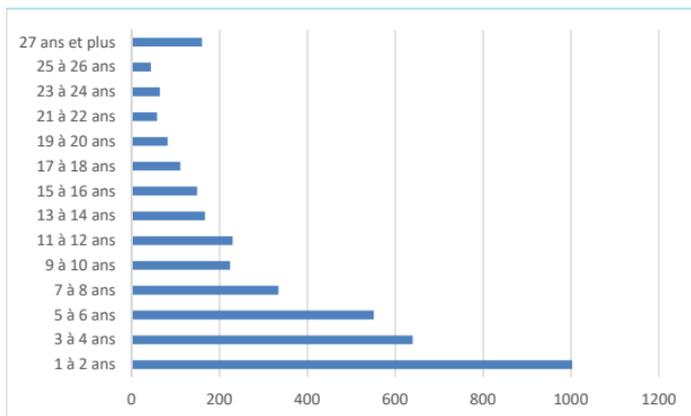


1/5^{ème} (19%) des PCo sont âgées entre 51 et 60 ans. Une attention particulière est désormais portée sur le 7% de PCo entre 18 et 25 ans, pour une analyse circonstanciée des alternatives à court terme pour une levée de la mesure de curatelle. En ce sens, une collaboration pilote a continué cette année avec l'Hospice général (Point jeunes).

3.2.3 Lieux de vie

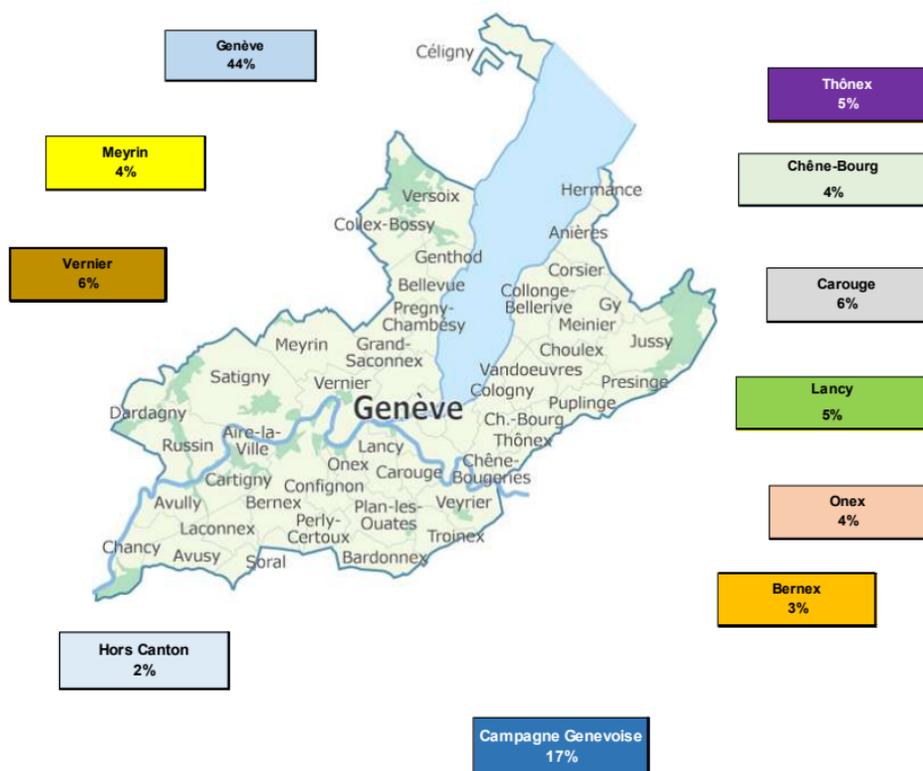


3.3 Personnes concernées par durée de mandat



La durée moyenne d'un mandat est de 8 ans

3.4 Proportion des personnes concernées par commune tous mandats confondus



3.5 Affaires juridiques au 31 décembre 2022

Dossiers juridiques	Dossiers
Dossiers juridiques, biens immobiliers, successions	831
Nombre de dossiers ouverts en 2022	402
dont dossiers juridiques	254
dont dossiers successions / biens immobiliers	148

- Traitement de 100 dossiers par année pour une juriste, 50 dossiers pour une avocate stagiaire
- Traitement de 140 dossiers par année pour une préposée aux successions

L'activité est de plus en plus soutenue au secteur juridique en raison des impératifs des délais légaux pour le traitement des dossiers.

3.6 Gestion financière

3.6.1 Encaissements

Encaissements reçus	Nombre	Montant
	158'902	163'319'362

Soit 643 encaissements par jour travaillé pour un montant moyen de CHF 661'212.-

3.6.2 Paiements

Paiements effectués	PAIN*	Nombre	Montant
	454	248'306	152'653'354

Soit 1'005 opérations par PAIN et par jour travaillé pour un montant moyen par PAIN de CHF 618'029.-

* ordre de paiements en masse

3.6.3 Factures

Factures	Nombre	Montant
Décomptes frais médicaux	27'584	5'143'909
Factures frais médicaux	60'863	12'906'726
Factures standards	192'242	137'150'183
Total	257'105	150'056'909

Soit 1'041 factures par jour travaillé pour un montant moyen de CHF 607'518.-

3.7 Gestion administrative – Chancellerie / Pool secrétariat

3.7.1 Chancellerie

Gestion électronique des documents (GED)	Nombre	Par mois
	407'810	33'984

Courier postal entrant	Nombre	Par mois
	413'346	34'445

Chaque document entrant est réceptionné, analysé, trié et numérisé (GED) pour une utilisation ultérieure. Il s'agit de documents en lien avec les PCo : documents administratifs, ressources, lieux de vie, médical, impôts, dettes, juridiques, correspondances, TPAE et finances (hors courriers électroniques et courriers déposés directement à la réception par les PCo ou leur entourage).

Fréquentation des personnes concernées à la réception	Par année	Par mois	Par jour
	9'680	806	57

Interventions service de sécurité à la réception	Police	Ambulance
	14	2

On dénombre 22 interventions des agents de sécurité présents sur 4 demi-journées par semaine puis sur 7 demi-journées par semaine depuis le 1^{er} octobre 2022. Les interventions sont de plusieurs types : incivilité, secourisme, assistance, violence et sitting.

3.7.2 Pool secrétariat

Affranchissement courrier hors Grand État	Nombre	Par mois
	106'706	8'892

Il s'agit de la correspondance (formulaires, demandes, notamment) établie au nom de la curatrice ou du curateur par le Pool secrétariat à l'attention des différents organismes et qui fait l'objet d'un affranchissement. N'est pas compris dans cette volumétrie le courrier interne au Petit et au Grand Etat ainsi qu'au Pouvoir Judiciaire.

Chapitre 4 – Pratiques professionnelles

4.1 La cellule ouverture

Les tâches des gestionnaires de la cellule ouverture se sont étendues durant l'année 2022. En plus de l'analyse de la situation financière, de la rédaction des courriers utiles à la gestion du mandat, de la rédaction de la partie financière du rapport d'entrée, de la saisie du budget de la PCo dans l'outil métier, ils s'assurent désormais de l'existence d'un compte épargne au nom de la PCo, informent l'UGBM de l'ouverture du mandat pour qu'un inventaire de début de mandat soit réalisé et affilient d'office les PCo à l'assurance RC/ménage collective du SPAd.

Un mode opératoire, qui définit les tâches et interactions de la cellule Ouverture avec les secteurs opérationnels, a été validé en novembre 2022.

Durant l'année 2022, les gestionnaires ont accueilli deux apprentis et plusieurs stagiaires.

	Nombre
dossiers attribués 2022	465
dossiers finalisés 2022	416
stock 31.12.2022	140

	Nombre
Délai moyen de traitement [jours]	95
Nombre de rapports d'entrée finalisés dans le délai de 3 mois	249
Nombre dossiers rendus hors délai (>92 jours)	167

4.2 La cellule clôture

Les collaborateurs de la cellule clôture se sont vus confier un stock de 534 dossiers au 3 août 2021, puis 82 dossiers leur ont été attribués entre octobre et décembre 2021, ainsi que 338 en 2022.

Au 31 décembre 2022, il restait 71 dossiers à instruire et 133 rapports finaux à adresser au TPAE. Nous restons dans l'attente de l'approbation du TPAE pour 358 rapports et devons procéder à l'archivage final de 106 dossiers pour lesquels nous avons reçu l'approbation du rapport final.

Les tâches des gestionnaires de la cellule clôture se sont étendues durant l'année 2022. En plus de la clôture du volet financier dans l'outil métier, de la rédaction des courriers utiles à la clôture du mandat, de la rédaction du rapport final et de l'archivage des dossiers physiques et numériques, ils ont repris le traitement de tous les courriers de relève, précédemment rédigés par le pool secrétariat et ont récupéré dans les secteurs opérationnels, durant l'automne 2022, tous les classeurs et sous-dossiers physiques des mandats au statut "clôture en cours", en vue de leur épuration et archivage.

Durant l'année 2022, les gestionnaires ont accueilli et formé deux apprentis.

Les gestionnaires ont régularisé une soixantaine de situations financières en lien avec l'office des faillites, dont ils sont devenus l'interlocuteur privilégié pour toutes les échanges relatifs aux faillites des PCo. Ils ont également liquidé une trentaine de dossiers pour lesquels le SPAd stockait des effets personnels de personnes concernées dont la mesure de curatelle avait été levée.

	Nombre
dossiers attribués 2022	338
dossiers archivés 2022	251
stock 31.12.2022	668

4.3 La cellule assurances sociales

Les tâches des gestionnaires de la cellule assurances sociales se sont étendues, durant l'année 2022, à la prise en charge des avis de situation pour la mise à jour de l'épargne des dossiers SPC.

Durant l'année 2022, les gestionnaires ont accueilli et formé deux apprentis, ainsi qu'une collaboratrice en reprise thérapeutique.

	Nombre
dossiers attribués 2022	1'068
avis de situation attribués 2022	116
dossiers finalisés 2022	1'002
avis de situation finalisés 2022	110
stock dossiers attribués au 31.12.2022	249
stock avis de situation au 31.12.2022	6

4.4 L'unité de gestion des biens mobiliers (UGBM)

L'unité de gestion des biens mobiliers est en charge de toutes les interventions sur le terrain en faveur des personnes concernées. Elle est composée de 5 collaborateurs (1 chef de secteur, 3 commis, 1 auxiliaire), qui coordonnent toutes les interventions avec les curateurs, les différents partenaires du service, les entreprises de nettoyage et de déménagement, les régies, les hôtels et les institutions pour personnes âgées. Cette unité est également en charge de la gestion du parc de véhicules du SPAd.

Le nombre d'interventions réalisées en 2022 a augmenté sensiblement par rapport à 2021. Le détail affiché ci-dessous indique l'évolution par rapport au rapport d'activité 2021.

Suite à l'échéance, au 31.05.2022, du contrat avec la centrale commune d'achats (CCA), le SPAd a conclu dès le 1er juin 2022 des conventions avec 4 entreprises de nettoyage et 4 entreprises de déménagement, auxquelles s'ajoutent le Centre social protestant (CSP) et Caritas, dont la mission de récupération et de revalorisation des objets offre une seconde vie aux effets personnels de nos PCo, alors que ces effets personnels étaient le plus souvent destinés à la déchetterie par le passé.

Demandses	2021	2022	Augmentation
Accompagnements / divers	258	453	76%
Achats / travaux / ventes	254	320	26%
Déménagements	313	360	15%
Etat des lieux entrée/sortie/préparatoire	285	315	11%
Inventaires début de mandat / liquidation	295	377	28%
Nettoyages	254	288	13%
Total des demandes annuelles	1'659	2'113	27%

4.5 Le pool secrétariat

Le pool secrétariat a rejoint le service des pratiques professionnelles au 1er mai 2022. Il a été placé sous la responsabilité de la cheffe de secteur des pratiques professionnelles, qui a rejoint le SPAd au 1er avril 2022.

Evolution des tâches réalisées par le pool en 2022:

- Reprise par les gestionnaires de la cellule clôture des courriers de relève (décharge pour le pool secrétariat).
- Prise en charge des courriers de la cellule EMS par le pool secrétariat (secteur B) dès le 1er mars 2022.

Le constat que les différents secteurs opérationnels ne confiaient pas les mêmes tâches aux secrétaires et/ou aux aides IPA a conduit au recensement de toutes les tâches dévolues au pool secrétariat.

Les échanges avec les responsables des secteurs opérationnels, mais également au sein du pool secrétariat, ont permis une meilleure répartition des tâches entre les secrétaires, ainsi qu'une homogénéisation des pratiques. Des formations sont en cours pour que tous les collaborateurs du pool secrétariat soient opérationnels sur les différentes tâches confiées.

Les priorités de traitement des différentes tâches et sources d'informations (courriers, courriels) ont été redéfinies. Un suivi rigoureux des échéances a été mis en place. Alors que des retards étaient constatés et signalés de façon récurrente, le pool secrétariat est parvenu à être intégralement à jour à la fin de l'année 2022.

Un recensement de tous les courriers émis par le SPAd a débuté à l'automne 2022. Les corrections des courriers existants, les propositions de nouveaux courriers et la mise au goût du jour de tout l'éditice seront effectuées durant l'année 2023.

Nouvelles tâches confiées au pool secrétariat en 2022 (précédemment à charge des curateurs):

- Gestion des demandes de compléments de pièces pour les déclarations fiscales établies par l'entreprise PRO.
- Gestion du renouvellement des abonnements TPG sur la plateforme TPG Business.

4.6 Contrôleurs qualité

L'effectif des contrôleurs qualité a évolué durant l'année 2022. Un second réviseur a rejoint l'équipe au mois de mai 2023 et, dès le 1er décembre 2022, un contrôleur de gestion a rejoint le duo de réviseurs, afin d'apporter à l'équipe ses compétences en matière d'analyse financière.

Les tâches des contrôleurs qualité se sont étendues durant l'année 2022. Le cahier des charges a été modifié et, avec l'entrée en vigueur du mode opératoire en novembre 2022, le travail des réviseurs comprend l'analyse de la situation financière et administrative, la correction des données erronées ou manquantes dans l'outil métier, la collaboration avec les prestataires financiers (HG, SPC) et les fournisseurs de prestations, ainsi que le chiffrage des dommages causés à la PCo.

Les réviseurs sont également amenés à déterminer si toutes les prestations dont pourraient bénéficier les PCo leur sont bien accordées et suggérer, au besoin, des axes de formation pour les curateurs.

La direction du SPAd a mis en place un suivi à 3 mois et 6 mois après la finalisation de la révision des dossiers, afin de s'assurer que les situations restaurées ne se péjorent pas à nouveau. Les réviseurs sont en charge de ce suivi pour la direction du service.

4.7 Cellule EMS

La cellule EMS a été créée le 1er mars 2022. Elle est composée de trois curateurs en charge des mandats de curatelle de PCo qui résident dans 51 EMS du canton de Genève. La gestion des mandats pour les résidents des EMS Villa Mandement, Méridienne et Mimosas demeure de la compétence des secteurs opérationnels.

202 mandats ont été transférés des secteurs opérationnels aux curateurs de la cellule EMS en mars 2022 et 122 mandats en mai 2022.

42 nouveaux mandats ont été attribués aux curateurs de la cellule EMS entre le 1er mars et le 31 décembre 2022. Entre le 1er juin et le 31 décembre 2022, une quinzaine de mandats ont été transférés des secteurs opérationnels à la cellule EMS, suite à l'entrée en institution des PCo.

Durant l'année 2022, 36 demandes de mainlevée ont été déposées au TPAE. 21 mainlevées ont été prononcées suite à ces demandes et 4 PCo sont décédées avant la décision de relève. Le SPAd attend une réponse pour les 11 mandats restants.

Les trois curateurs se sont rendus -s à maintes reprises dans les EMS et entretiennent des rapports quotidiens avec les institutions, que ce soit par courriel ou par téléphone.

Les rencontres avec les services administratifs des EMS, réalisées durant l'année 2022, ont révélé que les institutions sont satisfaites de la nouvelle organisation du SPAd. Elles soulignent l'importance de pouvoir profiter d'un interlocuteur unique pour tous les résidents sous curatelle du SPAd et témoignent de la réactivité des curateurs face à leurs sollicitations.

Les dossiers actifs au 31.12.2022 représentent 368 mandats pour 2.8 ETP.

Chapitre 5 – Propos conclusifs

Après deux années riches en nouveautés et changements, l'objectif principal durant l'exercice 2023 sera la consolidation, la stabilisation de ce qui a déjà été mis en œuvre; pour ce faire, nous allons continuer le travail de formalisation des activités, afin d'étoffer le catalogue de procédures et de modes opératoires déjà à disposition, pour que les collaboratrices et collaborateurs du SPAd puissent s'appuyer sur des documents de référence. Dans le même temps, nous allons affiner le dispositif de formation (initiale et continue) pour l'ensemble du personnel et ainsi renforcer l'accompagnement et le soutien nécessaire, aussi bien pour le personnel que pour les personnes concernées dont nous avons la charge.

2023 coïncide également avec le déménagement du SPAd sur la pointe nord du PAV (le PAV désigne le vaste projet urbain Praille Acacias Vernets). Ainsi, **dès le 24 avril 2023** le SPAd sera hébergé dans des locaux complètement adaptés à l'adresse suivante :

REPUBLIQUE ET CANTON DE GENEVE
Département de la cohésion sociale (DCS)
Service de protection de l'adulte (SPAd)
Route des Jeunes 1C
Case postale 107 - 1211 Genève 8
Code d'acheminement interne : B800ER/SPAD