

*Date de dépôt : 28 juillet 2011*

## **Rapport du Conseil d'Etat au Grand Conseil sur la pétition pour des effectifs en personnel supplémentaires afin d'offrir des prestations dignes d'un service public et pour des conditions de travail décentes**

Mesdames et  
Messieurs les députés,

En date du 11 février 2011, le Grand Conseil a renvoyé au Conseil d'Etat une pétition dont le libellé est le suivant :

*Le personnel du service des tutelles d'adultes (STA), le Syndicat interprofessionnel de travailleuses et travailleurs (SIT) et le Syndicat des services publics (SSP/VPOD) dénoncent la dégradation continue des conditions de travail qui ne permet plus à ce service public d'assumer la mission qui lui est dévolue et entraîne une dégradation majeure des prestations offertes aux personnes les plus défavorisées de notre canton.*

*En raison d'une sous-dotation chronique en personnel, d'une réorganisation informatique chaotique et d'une gestion des ressources humaines inadéquate, les conditions de travail et les prestations sont gravement précarisées. Les retards accumulés dans le paiement des factures ont des conséquences dommageables pour les pupilles (menaces de résiliation de bail, coupures des lignes téléphoniques voire de téléalarme, factures médicales non payées, par exemple) et sur le personnel en raison notamment d'une surcharge de travail qu'ils engendrent. Les solutions proposées par la direction, outre qu'elles sont inefficaces et insuffisantes, visent à restreindre l'offre de service public et sont dirigées contre les pupilles (réduction des horaires de réception et d'ouverture des guichets, limitation des contacts avec les assistant-e-s sociaux-ales) ou contre le personnel qui subit déjà le manque d'effectifs.*

*Depuis plusieurs années, le STA fonctionne grâce à des auxiliaires et des bénéficiaires du RMCAS qui effectuent à l'évidence des tâches pérennes.*

*Il est enfin urgent d'instaurer un quota de dossiers par collaboratrice, à savoir un maximum de 75 dossiers par assistant-e social-e contre 107 actuellement et 75 dossiers par gestionnaire contre 103,5 aujourd'hui. Cette demande du personnel est récurrente et pas entendue par le Département. Elle entraîne une augmentation de l'effectif en personnel. Le STA doit impérativement et urgemment être doté en personnel suffisant pour assumer les tâches inhérentes à sa mission.*

*Au vu de ce qui précède, le personnel du STA, les syndicats SIT et SSP demandent au Grand Conseil :*

- 1. la création de 20 nouveaux postes (pour rétablir une charge de travail acceptable au STA);*
- 2. la transformation en postes fixes des postes occupés par des auxiliaires et des bénéficiaires du RMCAS;*
- 3. le maintien et le renforcement de la mission sociale du STA;*
- 4. la mise en place d'une politique RH adaptée au service.*

## **RÉPONSE DU CONSEIL D'ÉTAT**

Le service des tutelles d'adultes (STA) est confronté depuis quelques années à une hausse régulière des mises sous curatelle ou sous tutelle émanant du Tribunal tutélaire. Il doit également préparer l'entrée en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2013 du nouveau droit de la protection de l'adulte, suite au vote par les Chambres fédérales, le 19 décembre 2008, de cette réforme des articles 360 et suivants du code civil suisse.

Le département de la solidarité et de l'emploi (DSE) et le STA ont abordé ces problématiques sous trois angles simultanément. Sur le plan interne, un travail de recentrage sur les missions essentielles du STA est en cours, de même qu'une réorganisation visant une meilleure répartition des tâches et des responsabilités entre les assistants sociaux d'une part et les gestionnaires d'autre part. Sur le plan externe, des scénarios à plus long terme sont à l'étude sur les moyens de juguler la hausse du nombre de curatelles en mettant en œuvre des dispositifs de prévention et de soutien administratif à l'intention de personnes à risque.

Le nouveau système d'information TAMI a nécessité d'importants efforts pour sa mise en place durant la phase de projet. Le STA a durant toute cette phase bénéficié de ressources humaines supplémentaires spécifiquement liées à ce projet. Depuis le moment du dépôt de la pétition (juin 2010), de

nombreuses évolutions, améliorations et nouvelles fonctionnalités ont été apportées. TAMI fonctionne aujourd'hui sur un mode normalisé et efficace, à la satisfaction de ses utilisateurs du STA. De nombreuses tâches qui n'existaient pas sous l'ancien système d'information sont maintenant effectuées (ex : suivi des frais médicaux des pupilles, remontée des comptes dans la CFI) d'où une assurance renforcée de gestion adéquate de la situation financière des pupilles. En outre, plusieurs tâches de comptabilité du STA ont pu être automatisées (interfaces avec le service des prestations complémentaires, la Banque cantonale de Genève, la caisse cantonale genevoise de compensation AVS/AI) ce qui a permis de notables gains d'efficacité. Le système TAMI continue par ailleurs d'évoluer pour s'adapter encore mieux aux besoins des utilisateurs.

Sur le plan de l'organisation et des ressources, le STA a fourni un effort d'analyse important afin de définir les besoins du service en lien notamment avec la gestion financière des pupilles. A la suite de cette réflexion, le DSE a octroyé 6,6 postes supplémentaires au STA. Une réflexion identique est en cours actuellement pour les besoins de ce service dans l'activité de suivi social des pupilles, en tenant compte également de la perspective de l'entrée en vigueur du nouveau droit de protection des adultes.

Par ailleurs, le Conseil d'Etat conteste formellement certaines des allégations contenues dans la pétition sur de prétendus dommages subis par les pupilles en raison de lenteurs du STA.

Au bénéfice de ces explications, le Conseil d'Etat vous invite, Mesdames et Messieurs les Députés, à prendre acte du présent rapport.

#### AU NOM DU CONSEIL D'ÉTAT

La chancelière :  
Anja WYDEN GUELPA

Le président :  
Mark MULLER