



Date de dépôt : 2 novembre 2022

Rapport du Conseil d'Etat **au Grand Conseil sur la pétition : Des moyens pour travailler, des** **moyens pour stopper la maltraitance envers le personnel et les** **personnes protégées**

En date du 17 janvier 2020, le Grand Conseil a renvoyé au Conseil d'Etat une pétition dont le libellé est le suivant :

Mesdames et
Messieurs les Députés,

Le personnel du SPAd alerte depuis des années les autorités par rapport à ses conditions de travail (surcroît de mandats tutélaires, surcroît de travail, réorganisations incessantes, manque de personnel).

Depuis 2018, une énième réorganisation en cours, généralisée en avril 2019, malgré les fortes réticences du personnel, crée l'impasse. L'absentéisme est sidérant. Depuis 2015, plus d'une vingtaine de démissions sur environ 100 personnes (sans compter les personnes priées de partir, licenciées et stagiaires). Tous les chef-fe-s de secteurs ont annoncé démissionner début 2019. La dernière réorganisation met en difficulté le personnel (gestionnaires – GTM et intervenant-e-s en protection de l'adulte – IPA). Désormais, tous les services (sections et services supports administratifs, comptables, chancellerie) sont touchés. Mener toutes les réorganisations simultanément, avec la mise en place de nouveaux outils informatiques auxquels se cumulent absences, souffrances, départs, rend le travail quasi impossible. Le retard se cumule et devient irrécupérable.

Un audit de la Cour des comptes, paru en janvier 2019, pointe certains éléments problématiques : manque de personnel, nécessité de confier des mandats à des privés, nécessité de conserver le caractère avant tout social

d'urgence du SPAd, qui perd cette vocation au profit de la gestion administrative.

Malgré la dénonciation régulière de la situation par le personnel et ses organisations, ainsi que les quelques moyens obtenus (11 ETP en 2019), la situation est désespérée, les renforts et solutions insuffisants. Le personnel est maltraité par l'ensemble des restructurations. Les bénéficiaires, soit les personnes protégées, sont en danger (changements de curateurs non annoncés, retards importants de paiement de factures y compris assurances, etc.). Il y a le feu au SPAd.

C'est pourquoi le personnel soussigné demande :

- l'octroi de renforts immédiats (engagements de personnel formé);***
- l'octroi au PB 2020 de l'équivalent de 20 ETP pour résorber les retards et effectuer le suivi et la gestion attendue, préserver les prestations aux personnes protégées;***
- un bilan des réorganisations sérieux et un appui à la direction.***

N.B. 83 signatures

*Syndicat interprofessionnel de
travailleuses et travailleurs (SIT)
M^{me} Françoise Weber
16, rue des Chaudronniers
CP 3287
1211 Genève 3*

*Syndicat des Services publics –
Genève (SSP)
M. Quentin Stauffer
6, rue des Terreaux-du-Temple
1201 Genève*

RÉPONSE DU CONSEIL D'ÉTAT

Evolution des ressources humaines du SPAd

Depuis le dépôt de la présente pétition et les débats parlementaires qui ont suivi, la situation du service de protection de l'adulte (SPAd) a évolué positivement, notamment s'agissant de sa dotation en personnel, rendue possible en mai 2020 par l'adoption de la seconde demande de crédit supplémentaire déposée par le Conseil d'Etat, puis par l'adoption par le Grand Conseil du projet de budget 2021, et enfin, en 2022, par l'adoption par la commission des finances des crédits supplémentaires déposés par le Conseil d'Etat.

De 2019 à 2022, les ressources humaines du SPAd ont ainsi été augmentées de 34%.

Evolution des ETP au SPAd (2019 – 2022)

	B2019	B2020	B2021	B2022
Postes fixes	98,86	109,5	123,0	130,7
Postes auxiliaires	7,5	12,5	12,5	12,5
Agent spécialisé	1	1	1	1
Total	107,36	123	136,5	144,2

Réorganisation du SPAd (projet de service)

Le projet de réorganisation du SPAd a démarré le 1^{er} janvier 2020 et s'est concrétisé progressivement depuis septembre 2020, avec le lancement des travaux du « projet de service du SPAd ».

Cette nouvelle organisation a pour objectif principal d'améliorer la prise en charge des personnes concernées et consiste en la simplification de la structure d'organisation dans le but de clarifier les rôles et les responsabilités de chaque entité en fonction des phases de la prise en charge d'un mandat.

La concrétisation du projet de service s'est notamment traduite par la création du service des pratiques professionnelles, rendue possible par l'évolution des ressources humaines précitées.

Le service des pratiques professionnelles

La mise en œuvre du nouveau service est effective depuis juillet 2021 et est intervenue après évaluation des postes, recrutement et/ou transfert du personnel nécessaire à son fonctionnement; elle se concrétise par la création de différentes cellules :

- cellule ouverture du mandat, chargée de toutes les tâches constitutives de l'ouverture d'un mandat de curatelle (lettres de nomination, identification des ressources existantes ou à solliciter, élaboration d'un budget et édition de la partie financière du rapport d'entrée à l'attention du Tribunal de protection de l'adulte et de l'enfant (ci-après TPAE¹)). Le processus implique que la curatrice ou le curateur ait vu la personne concernée dans les premiers jours de l'entrée en force du mandat. Ce dispositif diminue grandement les risques inhérents au démarrage toujours sensible d'une prise en charge, en permettant une prise de contact rapide avec la personne concernée;
- cellule clôture du mandat, chargée de réunir tous les éléments administratifs et financiers composant les dossiers, dans le but de permettre, suite à la relève du mandat ou au décès d'une personne sous curatelle, la clôture des dossiers au sein du SPAd. Elle prépare et rédige les rapports financiers finaux à l'attention du TPAE. Ce dispositif permet aussi de faciliter et d'accélérer les démarches en vue des successions, et décharge les curatrices et curateurs d'une mission qui leur était jusqu'ici dévolue;
- cellule assurances sociales, chargée d'évaluer, en soutien aux curatrices et curateurs, si la personne concernée bénéficie de l'ensemble des revenus auxquels elle a droit et de vérifier qu'elle est affiliée aux assurances sociales et privées auxquelles elle se doit d'être soumise. La cellule est également la ressource métier dans l'accompagnement et l'expertise en matière d'assurances sociales et procède à l'instruction des demandes, notamment pour les prestations complémentaires à l'AVS et à l'AI;
- cellule qualité, chargée de prendre acte des manquements signalés dans la gestion d'un dossier et de procéder de manière indépendante à une analyse

¹ Dans le canton de Genève, le Tribunal de protection de l'adulte et de l'enfant (TPAE) est l'autorité de protection de l'adulte exerçant les compétences attribuées par le code civil suisse (art. 105 de la loi sur l'organisation judiciaire, du 26 septembre 2010 (LOJ; rs/GE E 2 05)). Le TPAE intervient d'office sur signalement fait par voie écrite ou électronique (art. 33 de la loi d'application du code civil suisse et d'autres lois fédérales en matière civile, du 11 octobre 2012 (LaCC; rs/GE E 1 05)).

de la situation et à des corrections à apporter. Elle veille à la bonne tenue des comptes des personnes concernées;

- cellule EMS, composée de curatrices et curateurs spécialement dédiés aux personnes concernées hébergées en EMS, chargée d'améliorer la prise en charge des seniors.

Autres évolutions

D'autres aménagements ont été opérés dans les services opérationnel et financier afin de décharger les curatrices et curateurs :

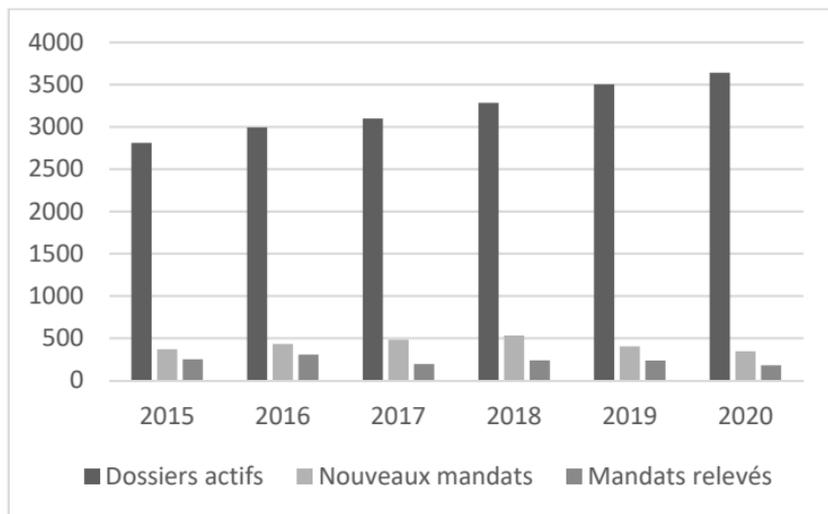
- cellule de soutien aux opérations (*pool* de remplacement), chargée d'accueillir et de former les nouvelles collaboratrices et les nouveaux collaborateurs, de suppléer aux absences de moyenne durée et de procéder à des actions ponctuelles pour décharger les secteurs opérationnels;
- cellule au secteur comptabilité, spécialement dédiée aux encaissements des montants perçus. Dans ce même secteur, une nouvelle organisation a été mise en place pour résorber le retard des factures en attente, avec désormais une gestion du flux maîtrisée.

Les nouveaux dispositifs déclinés ci-dessus visent à permettre aux curatrices et curateurs de dédier un temps plus significatif à l'accompagnement social des personnes concernées dans le cadre d'un mandat de curatelle.

Evolution du nombre de mandats

Le nombre de nouveaux mandats prononcés par le TPAE et confiés au SPAd ne cesse d'augmenter au fil des ans (à l'exception de 2020, en raison de la crise sanitaire qui a ralenti les activités). Quant au nombre de mandats relevés, il reste toujours inférieur au nombre de nouveaux mandats prononcés. Dans ce contexte, l'adaptation des ressources du SPAd demeure un enjeu majeur, nonobstant la réorganisation et l'évolution des ETP décrites ci-dessus.

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Dossiers actifs	2 811	2 994	3 098	3 284	3 502	3 640	3 642
Nouveaux mandats	369	432	482	533	404	346	349
Mandats relevés	251	307	195	237	236	180	251



Le SPAd a terminé l'année 2021 avec près de 72 personnes suivies par curatrice ou curateur exerçant à un taux d'activité de 100%, ce qui reste bien au-delà des recommandations de la Conférence en matière de protection des mineurs et des adultes (COPMA), qui prévoit un nombre de 60 personnes suivies par curatrice ou curateur et une personne support, et ce dans un contexte où le TPAE confie au SPAd de manière constante entre 350 et 400 nouveaux mandats chaque année.

Conclusion

A ce jour, le SPAd continue de finaliser sa nouvelle organisation. Une stabilisation de la structure mise en place permettrait au SPAd de se concentrer sur le deuxième volet de son évolution, à savoir la nécessaire amélioration de la qualité des prestations délivrées aux bénéficiaires, parmi les plus vulnérables de notre société.

Dans ce contexte, la réforme de la curatelle menée conjointement par le Conseil d'Etat et le pouvoir judiciaire, dont les travaux sont engagés, contribuera à améliorer le système de la curatelle de manière globale et en profondeur. Pour plus de détails sur la réforme en cours et ses objectifs, nous invitons les députées et les députés à se référer au rapport du Conseil d'Etat sur la motion 2616 (M 2616-A).

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 :
Michèle RIGHETTI

Le président :
Mauro POGGIA