

*Date de dépôt : 21 mai 2013*

## **Rapport**

**de la Commission de contrôle de gestion chargée d'étudier la proposition de résolution de M<sup>mes</sup> et M. Miguel Limpo, Emilie Flamand, Sophie Forster Carbonnier, Esther Hartmann, Mathilde Captyn, Sylvia Nissim, Anne Mahrer et Brigitte Schneider-Bidaux : Oui à de nouveaux locaux pour le SPMi, mais dans des espaces adaptés !**

*Rapport de majorité de M. Jacques Béné (page 1)*

*Rapport de minorité de Mme Jacqueline Roiz (page 40)*

## **RAPPORT DE LA MAJORITÉ**

### **Rapport de M. Jacques Béné**

Mesdames et  
Messieurs les députés,

La Commission de contrôle de gestion (ci-après CCG) s'est réunie à 4 reprises pour traiter de cette résolution, soit les 28 janvier, 4, 18 et 25 février 2013, sous la présidence de MM. Bertrand Buchs et Jacques Béné. Elle a pu bénéficier des compétences de M. Raphaël Audria, secrétaire scientifique de la commission. Les procès-verbaux ont été tenus par M<sup>mes</sup> Karine Kohler et Amandine Duperrier. Que tous soient remerciés de leurs contributions aux travaux de la commission.

### **Audition de M. Miguel Limpo, auteur de la résolution**

M. Limpo rappelle tout d'abord que plusieurs partis ont eu des contacts avec des personnes du SPMi par rapport à cette problématique et que cette résolution était ouverte à tous même si, au vu des délais, de nombreux

groupes auraient voulu la signer mais n'ont pas pu. Il explique qu'il y a deux aspects dans cette résolution : le SPMi et la gestion des locaux de l'Etat. Il indique que, depuis la prise en charge par le nouveau directeur ad interim du SPMi, la situation semble s'améliorer, notamment du point de vue des procédures, et il y a de nombreux progrès qui ont passablement calmé les employés jusqu'au moment où il a été annoncé que le Conseil d'Etat pensait déplacer le SPMi au Saint-Georges Center.

Il ajoute que le personnel s'est alors réuni à deux reprises et a constaté que les plans présentés n'étaient pas adaptés à ce service qui a des besoins très spécifiques. Il précise que le Saint-Georges Center est un lieu administratif et le personnel a jugé que ces locaux ne sont pas du tout adaptés. En effet, il y a des grandes baies vitrées et la police semble avoir une vue précise sur l'ensemble des locaux, ce qui représente des gros problèmes de confidentialité pour le personnel lui-même et pour les personnes qui fréquentent le service. Il souligne que la Commission judiciaire a récemment traité de la LACC et la demandes du SPMi de mettre un entonnoir à l'entrée des cas des tribunaux a été refusée.

Dès lors, les tribunaux pourront renvoyer sans limitation les cas au SPMi, ce qui complique son travail dans le futur, d'autant plus qu'avec cette nouvelle LACC les autorités judiciaires peuvent envoyer des mandats de curatelle de surveillance de relations personnelles (cas compliqués entre parents) directement au SPMi. Il précise, en effet, que le fait de recevoir des parents avec des tensions à surveiller pourrait être compliqué dans ces locaux avec une affectation à vocation administrative. S'agissant de la gestion des locaux, il rappelle que le loyer du bâtiment est de 52 000 000 F sur les dix ans, le déménagement serait pour neuf à dix ans renouvelables mais, selon M. Longchamp, l'Etat souhaite ne pas renouveler ce bail. Dès lors, le déménagement ne serait que pour neuf ans et coûterait environ 300 000 F. Il déclare ne pas contester que les locaux actuels du SPMi sont vétustes et pas toujours adaptés mais la situation dans les nouveaux locaux pourrait aller dans le mauvais sens, ce qui est inquiétant.

Il explique que l'idée de cette résolution était donc que le Grand Conseil étudie l'opportunité de déménager le SPMi au Saint-Georges Center et de déterminer si les travaux proposés par le Conseil d'Etat pourraient améliorer la situation. Il ajoute que le questionnement derrière cette résolution était aussi par rapport à OLEG puisque les réponses données à la Commission des travaux n'ont pas toujours été satisfaisantes, notamment le fait de savoir si OLEG convient pour un service comme le SPMi.

Une députée (Ve) évoque le coût du déménagement et demande s'il comprend les travaux au Saint-Georges Center pour rendre les locaux plus adaptés au SPMi.

M. Limpo répond que, dans sa réponse, le Conseil d'Etat indique que le coût total de l'adaptation des locaux est estimé à 300 000 F.

Une députée (PDC) estime qu'il y a deux éléments importants : l'aspect géographique (disposition des locaux, besoin de confidentialité et d'espace) et l'aspect rapport qualité-prix (ces locaux luxueux sont-ils adaptés pour ce type de service ou pas ?). Elle propose que les commissaires se rendent sur place et visitent ces locaux afin de visualiser la problématique et de gagner du temps.

M. Limpo répond qu'il y a beaucoup de services de l'Etat qui cherchent des nouveaux locaux et il serait intéressant de la part du Conseil d'Etat de voir si ces locaux ne seraient pas plus adaptés pour d'autres services.

Un député (L) affirme qu'il y a un vrai problème au SPMi qui dure depuis des années et dont tout le monde est conscient. Il estime toutefois qu'il ne faut pas se fier aux « on dit ». Il ajoute que la Commission des travaux avait visité les locaux au chemin des Oliquettes et qu'il y avait des employés qui n'étaient pas contents d'avoir déménagé. Dès lors, il pense qu'il y aura inévitablement des personnes qui ne seront pas contentes, quel que soit l'endroit où le service déménage. Il rappelle que des personnes sont censées être des spécialistes qui analysent les besoins et qu'il y a eu un processus participatif.

Selon lui, la question est de savoir si l'on veut laisser vides les locaux du Saint-Georges Center pendant neuf ans puisque l'Etat risque de ne pas renouveler le bail. Selon lui, il faut utiliser ces locaux puisque cela coûtera moins cher à l'Etat que de les laisser vides. Par ailleurs, il demande à M. Limpo s'il a eu des contacts avec les personnes responsables du déménagement et, si oui, si elles ont indiqué que les locaux n'étaient pas adaptés.

M. Limpo estime que le Saint-Georges Center doit effectivement être occupé par un service pendant ces neuf prochaines années. Toutefois, il pense que le fait d'y mettre un service qui n'est pas adapté à ce lieu rajoute un élément à la problématique. Concernant les plans de ces locaux, il déclare avoir rencontré certaines personnes du SPMi qui ont indiqué que les locaux pouvaient encore être adaptés et que les employés ne devaient pas s'inquiéter. Dès lors, alors que certains employés s'inquiètent, certains responsables estiment qu'ils vont y arriver.

Dès lors, il y a de l'incertitude des deux côtés et le rôle de la CCG est de vérifier que la gestion de ces locaux soit la meilleure possible. Il ajoute que la résistance des employés au changement existe partout. Toutefois, il déclare avoir été surpris, en voyant ce qui avait été rapporté par la presse, par le fait qu'il y a eu une adhésion du personnel bien supérieure à celle des Oliquettes et, selon lui, ce suivi cache un malaise plus profond dans ce service. Selon lui, une tension supplémentaire est inutile et risque de déstabiliser un service qui est déjà fragile.

Un député (L) estime que, s'il y a une résolution à chaque fois que quelques personnes dans un service doutent de la nécessité de déménager, le risque est que la CCG ne s'occupe plus que de ce genre de problématiques. Il ajoute que, pour l'instant, dans la presse ou au sein du Grand Conseil, il n'y a que des bruits et rien de plus que dans le cas des Oliquettes. Il estime que l'argument le plus frappant et le plus contestable est la privacité et le fait qu'il y ait des parois vitrées puisqu'il est possible d'opacifier une paroi très facilement.

Un député (MCG) estime qu'il serait intéressant de visiter ces bâtiments puisque, selon lui, ils semblent être adaptés aux entretiens difficiles et confidentiels. Il rejoint les propos sur le fait qu'il est possible de mettre un filtre sur les vitres afin de garder l'intimité et la confidentialité des individus et des débats. Il demande combien le SPMi reçoit de personnes sensibles à auditionner par jour. Il estime que, si le SPMi en reçoit quatre ou cinq par heure, les locaux ne sont effectivement pas adaptés, notamment pour des questions de disponibilité et de confidentialité.

M. Limpo répond qu'il y a plutôt cinq à six auditions par heure que cinq à six par jour. Il ajoute que les points de rencontre entre parents et enfants sont actuellement organisés par des associations et ne sont pas suffisants. Dès lors, dans la nouvelle LACC, il est prévu que le SPMi joue un rôle beaucoup plus important et les locaux du Saint-Georges Center ne seraient pas adaptés pour être un point de rencontre puisque ces situations sont souvent tendues.

Un député (L) demande avec qui M. Limpo a discuté pour en arriver à rédiger ce texte en sachant que les plans n'ont pas été étudiés. Il estime qu'il est donc difficile pour la CCG de se saisir d'un sujet sur des « on dit ». Il relève que ces personnes ne se satisfont pas des locaux actuels, ni du Saint-Georges Center. Il se demande donc finalement ce qu'ils veulent.

M. Limpo déclare que, à la suite de l'article de presse paru dans la TdG, il a rencontré des personnes du SPMi qui étaient inquiètes et ces inquiétudes semblaient partagées avec d'autres personnes puisqu'il y a eu une forte adhésion de la part des employés du SPMi. Il ajoute qu'après la résolution

plusieurs personnes de l'Etat, dont le directeur ad interim, ont indiqué qu'elles étaient à l'écoute de la problématique et que l'Etat allait y répondre. Toutefois, il affirme ne pas avoir eu l'assurance que les doutes émis par les syndicats et les employés du SPMi allaient être pris en compte par la direction et par le Conseil d'Etat. Il indique, par ailleurs, que le problème des neuf ans n'a jamais été abordé et a été mis en avant par le Conseil d'Etat lors du renvoi de cette résolution en commission. Il précise que M. Longchamp a indiqué que le bail ne serait probablement pas prolongé.

Un député (L) estime que neuf ans est une période relativement longue. Il demande ce que les personnes du SPMi souhaitent et quel est le degré de représentativité des personnes rencontrées. Il déclare être inquiet par cette manière de réagir à des articles de presse.

M. Limpo répond que cette question doit être posée aux personnes du SPMi. Il explique que, selon la presse, les contacts rencontrés et son étude de la loi sur les tutelles, le Saint-Georges Center ne semble pas être adapté pour un service qui est amené à recevoir du public en nombre. Il précise, en effet, qu'il y a des open space où travailleront une centaine de personnes, des baies vitrées et des personnes qui passent, ce qui n'est pas optimal pour une gestion confidentielle des dossiers. De plus, il y a de la moquette partout alors que le SPMi reçoit des enfants en nombre. Selon lui, il n'est pas logique de dépenser 300 000 F pour adapter des locaux. Il estime qu'à choisir il est préférable de laisser le service dans les locaux actuels vétustes que de le déplacer dans des locaux non adaptés. Toutefois, il pense qu'il peut exister une voie médiane, notamment rénover les locaux actuels et mettre un autre service au Saint-Georges Center.

Un député (L) déclare que l'argument des neuf ans est sans fondement puisque, si d'autres services peuvent déménager pour neuf ans, le SPMi peut aussi le faire.

M. Limpo répond que le fait de déplacer un service qui n'est pas adapté pendant neuf ans est pire que de déplacer un service adapté pendant neuf ans.

Un député (S) estime que l'important n'est pas de savoir si les locaux futurs sont mieux ou moins bien que les locaux actuels mais que la question réside en trois facteurs : la résistance au changement (quelle est la capacité des employés à accepter un changement ?), la confidentialité et la qualité du travail. Il pense qu'il faut bien séparer ces trois points et surtout ne pas les mettre en opposition au risque que le débat devienne stérile. S'agissant de l'occupation des locaux, il trouve que cette question est du ressort du Conseil d'Etat, à savoir quels locaux sont loués et quel service va où, et non de celui du Grand Conseil. Par ailleurs, il estime qu'il est faux de vouloir mettre le

SPMi au Saint-Georges Center parce qu'aucun autre service ne veut y aller. Il déclare être favorable à l'idée d'aller visiter ces locaux.

M. Limpo répond que, s'il s'agissait simplement d'une question de résistance au changement, il ne faudrait même pas entrer en matière puisqu'aux Oliquettes, par exemple, même s'il y a eu une très forte résistance au début, le personnel est aujourd'hui satisfait. S'agissant de la confidentialité, il estime que, si elle est assurée au Saint-Georges Center, le déménagement peut avoir lieu, ce qui ne semble toutefois pas être le cas. S'agissant de l'affectation des locaux, il pense que le rôle de la CCG est de vérifier que la gestion de l'Etat est optimale et de décider si elle soutient la résolution selon les réponses du syndicat et du Conseil d'Etat.

Une députée (Ve) rappelle que la première réaction du personnel à l'annonce du déménagement a été la satisfaction puisque les locaux actuels sont vétustes. Puis, les interrogations sont nées lorsque les personnes ont visité les locaux et ont été confrontées aux conditions de travail auxquelles elles allaient devoir faire face. Dès lors, il ne s'agit pas d'une résistance au changement. Elle précise que leurs questions ne devaient pas être complètement idiotes puisque certaines d'entre elles ont été prises en compte. Elle pense que le rôle de la CCG est d'aller voir, d'enquêter, de se faire sa propre opinion et de trancher.

Une députée (PDC) confirme qu'initialement le déménagement dans un endroit prestigieux comme le Saint-Georges Center a été soutenu puisque cela a été vu comme une reconnaissance de placer le monde du social dans l'un des plus beaux bâtiments de l'Etat. Elle souhaite visiter ces locaux afin d'avoir une meilleure compréhension de leur réalité.

Un député (UDC) demande si le personnel du SPMi a déterminé un endroit où il souhaite aller.

M. Limpo répond que les critères fixés par le Conseil d'Etat pour choisir ce service au lieu d'un autre sont peu nombreux. Il explique que le Conseil d'Etat est en lien avec le personnel et a dû leur poser la question de ce qu'ils voulaient. Il confirme que les collaborateurs sont ouverts au déménagement et souhaitent se trouver dans des locaux qui permettent d'accueillir dignement la population. Il rappelle que le but de la résolution est d'abord de discuter de ce problème au sein de la CCG et d'avoir des réponses.

Une députée (R) rappelle que la plupart des revendications du personnel ont été prises en compte, notamment pour les entretiens confidentiels. Sur le fait que les travailleurs sociaux doivent avoir de la confidentialité pour taper leurs rapports, elle estime que ce qui a été fait sur les parois entre les bureaux convient et il est aussi possible de mettre un filtre sur les écrans. Elle rappelle

également que le directeur et les chefs de service ont cautionnés le déménagement après avoir vu les locaux. Dès lors, si à chaque fois que le personnel de terrain met de la pression lors d'un déménagement, le Grand Conseil est saisi et doit se déplacer, il n'aura jamais fini. Elle pense que le maximum a été fait pour que ces locaux soient adaptés au SPMi qui veut déménager depuis des mois.

M. Limpo répond que certains éléments ne sont pas que du « on dit » puisque le Conseil d'Etat a indiqué que la plupart des demandes du personnel a été prise en compte. Dès lors, les revendications ont quand même été utiles et leurs intentions étaient justes. Il ajoute que ce service est différent des autres, en raison notamment de l'actualité (grèves, changement de la LACC), qu'il ne faut pas le déstabiliser et donc avoir l'assurance que le déménagement respecte au moins les critères de confidentialité et de qualité du travail. Il précise que cette résolution vise à ce que la CCG étudie ce déménagement afin d'être certain qu'il soit adapté à ce service.

Un député (L) se demande s'il s'agit du rôle de la CCG d'examiner cela et si elle a les compétences pour le faire. Il estime qu'il est intéressant de visiter le Saint-Georges Center afin de voir s'il est possible d'y mettre des services qui accueillent la population. Toutefois, il pense qu'avant d'aller visiter ce bâtiment il faut aller visiter les locaux actuels, se renseigner sur leurs besoins, sur le nombre de personnes qui viennent par jour, sur le nombre de photocopieuses par personne, etc. Il déclare craindre que si les députés commencent à faire ce type de travail, dès que quelques personnes ne seront pas contentes, elles prendront contact avec les députés pour faire une résolution.

M. Limpo répond que, depuis trois ans, il n'a pas le souvenir d'avoir eu beaucoup de lettres des services à ce sujet. Il estime que ce sont des citoyens qui ont le droit de faire une demande auprès du Grand Conseil qui peut ensuite choisir de rentrer en matière ou pas. Il lui semble qu'il s'agit d'un questionnement spécifique à ce service et non le début d'une grande réflexion de l'Etat.

Un député (L) déclare être dérangé par la résolution écrite et non par la question. Selon lui, le risque est que si le Grand Conseil arrive à la conclusion qu'il ne fait rien, cela démotive les collaborateurs et s'il arrive à la conclusion que le SPMi ne doit pas déménager au Saint-Georges Center, il y aura des demandes de tous les services pour que le Grand Conseil étudie leur cas.

**Audition de M. Pablo Cruchon, secrétaire syndical SSP/Vpod, M. Thomas Vachetta, assistant social SPMi, M. Philippe Brambilla, assistant social SPMi, et M. Laurent Claude, assistant social SPMi**

M. Vachetta déclare que sa place d'assistant social n'est pas dans cette commission mais auprès d'Elodie, violée par son père et qui n'arrive pas à reprendre une adolescence pacifiée, de Marie et Léa qui n'arrivent pas à trouver la leur depuis la séparation de leurs parents, de Fatoumata, vendue par son père à l'âge de 12 ans à une riche famille du Golf et qui s'est échappée de son calvaire pendant une séance shopping avec Madame dans les Rues Basses, d'Adrien, hospitalisé depuis sa naissance pour un sevrage des drogues que prenait sa mère pendant la grossesse, de Mathilde, qui vit avec une mère bipolaire et un père absent, et auprès de ses collègues du SPMi avec qui il travaille à évaluer et intervenir pour protéger les enfants et aider les familles.

Il explique que cela fait plusieurs années que la qualité des réponses aux besoins des enfants et des familles du canton de la part de l'Etat est insatisfaisante. Il ajoute que, depuis plusieurs années, le personnel du SPMi alerte sa hiérarchie sur les conditions d'accueil du public et sur sa propre situation. Il ajoute que les discussions sans fin avec la direction du SPMi, l'Office de la Jeunesse, le DIP et le Conseil d'Etat ont abouti à une grève de la majorité du personnel en juin 2012. Il rappelle que la modestie des revendications lors de cette grève aide à cerner à elle seule les difficultés du service.

En effet, il rappelle que l'une des demandes était l'octroi d'une formation pour préparer le changement du code civil et son application genevoise. Il précise que cette formation n'était pas prévue par le service et qu'elle était pourtant nécessaire puisque les responsabilités des employés allaient changer. Il indique que les revendications principales concernaient des éléments très simples et que le Conseil d'Etat a proposé de travailler dans le cadre d'un protocole d'accord qui reprend l'ensemble des difficultés de l'exercice des missions du SPMi.

Il ajoute que le principal souci au SPMi est la surcharge et que le Conseil d'Etat a proposé d'établir un taux d'encadrement maximum puisqu'actuellement il n'y a aucune limite quantitative, ce qui donne à chaque assistant social la responsabilité de 65 enfants, ce qui lui laisse 2h30 par mois pour travailler avec chaque mineur. Il indique que l'un des autres éléments à discuter dans le cadre de ce protocole était l'adaptation des locaux actuels ou la recherche de locaux adaptés aux besoins et la réévaluation des classes de fonction des assistants sociaux liée au nouveau droit des tutelles et à la prise en compte des responsabilités actuelles.



Dans ce contexte, il explique que le personnel a accueilli avec enthousiasme la décision du Conseil d'Etat d'octroyer des nouveaux locaux au SPMi puisque cela faisait partie des demandes du personnel. Il ajoute que l'enthousiasme était aussi symbolique puisque l'Etat donnait pour la première fois la mesure de sa compréhension des difficultés du SPMi. Toutefois, il explique que la visite des locaux a tué dans l'œuf les effets de l'annonce puisque cet immeuble est magnifique mais totalement inadapté aux missions du SPMi. En effet, il est entièrement vitré, tout se voit de l'extérieur et à l'intérieur, les salles de réception du public sont vitrées alors que le SPMi doit y accueillir des paroles très intimes d'enfants et de parents.

Il ajoute que le SPMi doit y construire une relation de confiance qui permet aux enfants d'être protégés et cette confiance ne peut se construire qu'avec la garantie de confidentialité. Il explique que le travail des assistants sociaux s'organiserait en open space et, alors que les banques et les cabinets d'avocats reviennent de ce type d'organisation spatiale du travail, le Conseil d'Etat décide que 40 assistants sociaux parlent au téléphone, rédigent des rapports et débriefent dans le même espace d'une centaine de m<sup>2</sup>. Il estime que cette décision révèle une méconnaissance du travail quotidien du SPMi.

En effet, les situations auxquelles sont confrontés les assistants sociaux engagent la vie d'enfants, d'adolescents et de familles et toutes nécessitent leur attention et une construction à plusieurs collègues d'une évaluation solide ou une réflexion personnelle dans le calme pour la rédaction d'un rapport. Il déclare que les missions du SPMi ne peuvent se faire dans un bureau contenant plus de trois collègues alors qu'il est proposé d'être dans le même bureau avec 39 autres collègues.

Il affirme que la réponse de la direction du SPMi à ces préoccupations a été de dire qu'il s'agissait de réactions d'enfants gâtés et de fonctionnaires incapables d'accepter le changement. C'est pourquoi, les employés ont fait appel au Grand Conseil. Il rappelle que le personnel a subi une multitude de changements ces dernières années auxquels il s'est parfaitement adapté (fusion, création du SPMi, changement total du système informatique, succession de trois directeurs en trois ans, changements des règlements des frais de placement, changement du code civil, turn over et arrêts maladie des collègues, etc.). Il ajoute que la position du personnel contre ce déménagement a été mesurée non seulement par les votants en assemblée mais aussi par la centaine de signatures recueillie par une pétition en interne du service. Il précise que cette pétition a aussi été signée par plus de 600 partenaires qui ne comprennent pas cette décision.

Il explique que, face à l'inadaptation des locaux, la direction du SPMi a proposé des aménagements à hauteur de 300 000 F mais chaque tentative de

résoudre un problème en crée un ou plusieurs autres. Par exemple, l'accueil des enfants et de leurs parents en entretien n'était pas prévu par les architectes. Pour y remédier, la direction a supprimé les espaces cœur au sein des open space et, dans ces espaces vitrés de 6 m<sup>2</sup> placés entre les salles de réception du public et les open space, les enfants seront cloisonnés comme dans un aquarium. Par exemple, l'augmentation du nombre de salles de réception supprime l'espace prévu pour les enfants. Dès lors, les enfants et les adultes attendront dans l'open space où travaillent neuf assistants sociaux. Par exemple, la séparation entre les salles de réception du public et l'open space ne seront formalisés que partiellement par des armoires, ce qui laisse la possibilité à des parents de prendre en otage le travail de 40 assistants sociaux et d'atteindre la sécurité des familles qui attendent leur entretien.

Il ajoute que, dans cette période de crise économique qui fragilise les familles et le budget de l'Etat, la demande du SPMi de ne pas déménager dans les locaux du Saint-Georges Center pourrait permettre d'économiser des millions de francs de location et des centaines de milliers d'autres pour les travaux d'aménagement, d'autant plus que lorsque le Conseil d'Etat se rendra compte de l'inadaptation des locaux, il devra faire des nouveaux aménagements coûteux ou envisager un nouveau déménagement. Afin d'éviter ce gaspillage et garantir aux enfants du canton d'être accueillis dignement dans les difficultés qu'ils traversent, le SPMi demande à la CCG de porter la résolution contre le déménagement du SPMi au Saint-Georges Center et pour l'adaptation des locaux actuels aux missions du service.

Un député (MCG) demande combien d'auditions sensibles il y a par jour et par collaborateur au SPMi.

M. Brambilla répond que, en termes d'entretiens avec les familles, il y a six entretiens intra muros par collaborateur par semaine à l'intérieur du service en sachant qu'il faut multiplier cela par 10-15 personnes dans chaque groupe et qu'il y a 8 groupes.

Le député (MCG) comprend que cela représente 15 entretiens par jour. Il demande combien de temps durent ces entretiens.

M. Brambilla répond qu'il faut compter deux heures. Il précise qu'au total cela représentent environ 60 entretiens menés hebdomadairement. Il explique qu'il y a actuellement 8 salles d'entretiens par groupe et, dans les nouveaux locaux, la capacité d'organiser des entretiens est réduite de moitié (4 salles par groupe) alors que le principal outil de travail des assistants sociaux est un local dans lequel ils peuvent accueillir le public.

M. Vachetta ajoute que les entretiens se déroulent surtout le soir, à midi, le matin tôt ou le mercredi et qu'il y a donc des moments dans la semaine où il y a beaucoup plus de monde dans le service que la moyenne.

M. Brambilla précise encore que les assistants sociaux mènent des entretiens avec les familles, rédigent des rapports sociaux et ont des réflexions entre collègues. Dans ce bâtiment, tout est structuré en open space et les salles d'entretiens prévues pour les familles seront aussi utilisées pour les réunions avec la direction, les cadres, etc. Dès lors, il faut encore pondérer les chiffres du nombre de salles avec cet élément.

Un député (L) en déduit que le SPMi doit rester où il est puisque les nouveaux locaux semblent être catastrophiques. Il demande pourquoi la direction est en faveur du déménagement, quelle est la hiérarchie entre les assistants sociaux et la direction, si les assistants sociaux ont pu discuter avec un comité de direction ou si une seule personne a pris cette décision.

M. Vachetta répond qu'il y a les chefs de section, qui ont signé la pétition en interne contre le déménagement puis les chefs de service, qui n'ont pas donné de position et enfin M. Moutinot, le directeur ad interim.

Le député (L) demande s'il y a un chef de section parmi les auditionnés.

M. Vachetta répond par la négative.

Le député (L) demande pourquoi aucun chef de section n'est venu.

M. Vachetta répond qu'ils ne sont pas membres de la délégation et que les auditionnés les représentent.

M. Brambilla ajoute que l'ensemble du personnel socio-éducatif, après avoir vu les nouveaux locaux, a estimé qu'ils n'étaient pas adaptés. Dès lors, le blocage se situe au-dessus des personnes du terrain et une telle décision, selon eux, n'est pas pensée pour améliorer les conditions de travail mais est liée à des questions d'utilisation des bâtiments loués par l'Etat.

M. Cruchon ajoute que M. Moutinot a indiqué qu'il s'agissait d'une décision du Conseil d'Etat et qu'il entendait l'appliquer, sans laisser de place à la discussion sur l'adéquation des locaux, ce qui explique que les auditionnés aient saisi d'autres espaces pour discuter du déménagement. De plus, il précise qu'au même moment des discussions avaient lieu dans le cadre d'un protocole avec M. Beer concernant l'adaptation des locaux actuels, mais qu'il n'y a pas eu la moindre discussion sur ce déménagement.

M. Vachetta précise que dans les locaux actuels la réception du service est au 11 rue des Glacis-de-Rive et le service au 8 rue Adrien-Lachenal et que, dès lors, les personnes qui vont à la réception doivent ensuite ressortir pour se rendre dans le service. Il explique qu'il faudrait donc mettre la réception

avant afin d'avoir un accès direct aux ascenseurs qui mènent aux salles. Il ajoute que le service santé de la jeunesse se trouve à côté et n'utilise que très peu ses locaux. Selon lui, pour que le service ait un peu plus de place, il faudrait faire des aménagements moindres.

Un député (L) demande s'il y a des statistiques par rapport aux autres cantons en termes de nombre de dossiers, de surface utilisée, etc.

M. Brambilla répond qu'en termes de nombre de dossiers (65 enfants suivis par chaque assistant social), ce sont environ les mêmes chiffres pour le canton de Vaud.

M. Vachetta précise que ce nombre est de moitié à Annecy par exemple. Il ajoute qu'il est difficile de comparer puisque Genève est une ville canton et qu'il est logique de centraliser.

M. Cruchon indique que l'organisation est différente dans le canton de Vaud, puisque la ville de Lausanne joue un rôle et le canton un autre.

Un député (S) demande si les auditionnés ont défini un cahier des charges du local idéal.

M. Vachetta répond que le fait d'avoir des bureaux dans lesquels il est possible de recevoir les familles offre une disponibilité de salle. Il ajoute qu'en termes de sécurité les salles de réception sont trop proches des open space puisque n'importe qui peut accéder au lieu de travail commun et trop éloignées puisque si quelque chose se passe mal, il est difficile d'entendre et d'intervenir.

M. Brambilla ajoute que les locaux imperméables à la vue et au son sont idéaux pour pouvoir mener des entretiens confidentiels, ce qui n'est pas le cas avec des salles vitrées, mêmes partiellement floutées. Il ajoute qu'aujourd'hui il y a aussi un suivi qui se fait, notamment dans les mandats de tutelle et de curatelle, et qu'il faut pour cela, des bureaux individuels avec des outils de bureautique. Il estime que cela sera aussi plus compliqué dans le nouveau bâtiment puisque, pour l'instant, tout est séparé avec d'un côté l'espace collectif où les collaborateurs seront tous entassés et de l'autre les salles d'entretiens impersonnelles et visibles.

Un député (UDC) demande confirmation que les locaux actuels pourraient être acceptables si la réception est déplacée et si les locaux sont étendus.

M. Vachetta répond par l'affirmative. Il ajoute que ces locaux ont des avantages, notamment le fait d'avoir deux entrées et deux sorties, ce qui est très fonctionnel dans des cas de violences conjugales par exemple. De plus, il y a des alvéoles où chaque section a sa place, ce qui permet une vie d'équipe

dans des petits lieux et une vie collective avec des salles communes. Il se demande pourquoi le SPMi a été choisi pour aller au Saint-Georges Center alors que d'autres services semblent vouloir y aller. Il précise, par ailleurs, que le coût de l'aménagement se situerait plutôt autour de 700 000 F.

M. Brambilla ajoute que la moitié du travail du SPMi est fourni par le tribunal tutélaire qui va déménager à la rue des Glacis-de-Rive. Dès lors, il serait illogique que le SPMi déménage au moment où ce tribunal se rapproche de lui.

Une députée (PDC) pensait que le fait de déménager le SPMi au Saint-Georges Center était un geste de reconnaissance de la qualité du travail du milieu psycho-social. Elle demande si les auditionnés ont totalement renoncé à la possibilité de réaménager ces locaux (opacifier, insonoriser, etc.).

M. Vachetta répond que, du point de vue architectural, les open space ne peuvent pas être cloisonnés et que M. Moutinot a reconnu que cette structure n'était pas adaptée au travail du SPMi. Il précise que le fait d'opacifier partiellement des vitres avec des petits dessins ne sera pas suffisant pour garantir la confidentialité.

Un député (L) demande comment s'organisent les discussions entre les travailleurs sociaux et la hiérarchie puisqu'il semble que le Conseil d'Etat ait décidé un jour de déménager le SPMi sans se poser de question. Il comprend qu'il n'y a aucune liaison entre la décision du Conseil d'Etat et toute la hiérarchie rattachée au SPMi pour indiquer quels sont les besoins et demander ensuite à l'architecte de réaliser les aménagements. Selon lui, tout est faisable en termes d'adaptation des locaux.

M. Vachetta répond que la décision a été prise par le Conseil d'Etat le 3 octobre 2012 et que le nouveau directeur est arrivé le 1<sup>er</sup> octobre 2012. Dès lors, M. Moutinot n'a pas pu saisir l'entièreté du travail du SPMi en deux jours et n'a pas pu influencer ce choix. Il précise qu'il n'y a eu aucune concertation au sujet de ce bâtiment. Il ajoute que, selon les architectes, il n'est pas possible de tout réaménager à l'intérieur du bâtiment puisqu'il repose sur des piliers. De plus, l'autre problème concerne les coûts de ces aménagements.

Un député (L) estime que la question du budget est un problème interne à l'OBAT et ce qui compte pour le SPMi est d'avoir des locaux fonctionnels.

M. Claude répond que des normes sont à préserver, telles que des standards Minergie et il n'est pas possible, par exemple, de faire de ces espaces une succession de bureaux. Il ajoute qu'il y a aussi des questions d'ossature du bâtiment et des normes incendie qui obligent de voir depuis

l'extérieur qui se trouve dans l'immeuble. Il indique que les aménagements présentés en dernier lieu semblaient être l'aboutissement d'une réflexion de ce qu'il était possible de faire par rapport aux contraintes de l'immeuble et non par rapport aux contraintes budgétaires.

M. Cruchon précise qu'il n'y a pas eu de concertation en amont alors que ces questions étaient discutées dans le cadre du protocole et, lorsque M. Moutinot a consulté le service, il a indiqué que le déménagement aurait lieu et que des aménagements devraient être faits pour que la situation soit la moins pire possible. Il ajoute que la Suisse a la chance de pouvoir offrir aux populations vulnérables des services de qualité et il estime que le SPMi défend la prise en charge d'enfants de manière correcte. Dès lors, selon lui, il ne s'agit pas d'un problème d'enfants gâtés.

Un député (L) estime que, lorsque l'on est confronté à des problèmes de déménagement dans des locaux très modernes qui ont coûté des dizaines de millions, il s'agit d'un problème d'enfants gâtés.

Un député (MCG) déclare être sensible à ces arguments puisqu'au final certaines personnes connaissent très mal le métier d'assistant social et les conditions d'application. Il demande si le SPMi a la possibilité de recevoir les députés dans ses locaux actuels afin que ces derniers se rendent compte de ces conditions de travail et des raisons de cette démarche. Il estime que ce n'est pas une question de coût mais d'utilité puisqu'il ne sert à rien d'avoir un bâtiment à 50 millions s'il est inutilisable.

M. Vachetta répond qu'une visite serait effectivement très utile afin que les députés voient le travail effectué, mais que c'est à la direction de décider.

### **Audition de M. Charles Beer, conseiller d'Etat, DIP, et M. Laurent Moutinot, directeur ad interim du SPMi, DIP**

Le président précise que la CCG a reçu une copie du courrier du 23 novembre de la SSP et les plans du Saint-Georges Center.

M. Beer explique en préambule que le SMPi est un service dont la naissance est relativement récente puisqu'en 2006, le Conseil d'Etat avait décidé de séparer les majeurs et les mineurs de l'ancien service du tuteur général et de le regrouper avec l'ancienne protection de la jeunesse. Il précise que les services qui font les enquêtes et les évaluations sont également les référents pour le suivi des dossiers, ce qui permet un meilleur suivi et que l'augmentation, qui était récurrente, du nombre de dossiers issus de ce type de demande a été endiguée. Il précise que cette augmentation se forgeait dans le fait que la protection de la jeunesse, rapidement débordée, signalait les situations afin qu'elles soient traitées par le service du tuteur général section

mineur, qui lui-même était débordé et établissait une hiérarchie des situations qu'il suivrait et celles qui ne seraient pas suivies.

Il ajoute que cette fusion intervient dans un monde, celui du travail social, qui est régulièrement en souffrance du point de vue de l'adaptation puisqu'une nouvelle gestion de l'Etat et des nouvelles normes exigent de plus en plus de contrôle et de demandes d'intervention de services publics. Il rappelle que la CCG avait été saisie en 2002 d'affaires dramatiques qui avaient secoué Genève, notamment le décès de la petite Sylvia qui était restée enfermée dans son appartement. Il précise que cela avait provoqué un traumatisme profond au sein du service ainsi qu'une attente et une pression sur le service pour qu'une telle situation ne se reproduise jamais.

Il ajoute que le service a eu des problèmes de management, à savoir qu'il a été très difficile de trouver des personnes qui incarnent le charisme et la reconnaissance naturelle et pouvant en même temps s'adapter aux grandes exigences que sont les évolutions de l'Etat, notamment en fonction des attentes politiques et médiatiques autour des situations et d'une vie sociale qui devient de plus en plus difficile. Dès lors, il souligne que ce service ne vit pas des heures faciles depuis le début des années 2000 mais la situation était déjà difficile à réguler sur un plan service public bien avant et un certain nombre d'affaires ont permis encore de mesurer du point de vue de l'impact et de l'importance qu'il y avait à pouvoir se mettre d'accord sur des normes d'interventions, notamment une culture d'intervention plus interventionniste (déplacements à domicile, contrôles, etc.).

De manière générale, il explique que le Conseil d'Etat a tenté de trouver ces dernières années des modalités d'accord et de fonctionnement qui marchent parfois, parfois pas. Il ajoute que la situation du point de vue service public est difficile à maintenir, notamment pour des problèmes de management pour lesquels il assume la responsabilité. Il indique qu'il y a quelques mois, un accord était au bout et presque signé, avec la création d'une nouvelle fonction (intervenant en protection de l'enfance) puisqu'il y a une différence entre être animateur dans une maison de quartier et travailleur social du point de vue des tensions, des responsabilités et des exigences de rapport à la justice.

Il précise que ce travail a été pris à bras le corps, de même que celui de l'évaluation des secrétaires et des gestionnaires de comptes, parallèlement à des problèmes d'effectifs qui pourraient être réglés à l'occasion de l'examen du projet de budget 2013. En effet, il indique qu'un pool de remplacement avait été créé afin d'endiguer les absences trop nombreuses, la COFIN n'avait pas souhaité les postes mais avait souhaité que ces lignes figurent en francs afin de pouvoir évaluer le dispositif en fonction du taux d'absentéisme.

Il précise que le Conseil d'Etat va venir avec une demande de régularisation de ces 13,6 postes consentis auxquels seront attachés 4,4 postes qui découlent d'une réallocation par rapport à une réalisation inscrite au budget de fonctionnement 2012 mais qui n'a pas pu être développée en faveur des mineurs. Dès lors, un élément de dynamique et de négociation s'est mis en route à la suite du livre noir, de mouvements de grève et de tensions récurrentes dans le service et tout avait bien redémarré.

Il explique qu'il y avait notamment une demande pressante et absolue qui était celle de quitter les locaux actuels jugés comme insalubres, propices à la tension et qui pesaient sur la réussite de l'exercice de fusion. Il souligne qu'il y a eu des tensions très vives et fortes par rapport aux locaux actuellement occupés par le SPMi. Il déclare avoir donc fait des demandes de nouveaux locaux ou d'amélioration des locaux jusqu'au jour où la proposition de pouvoir aller au Saint-Georges Center est arrivée.

Il précise qu'initialement d'autres services étaient prévus pour ce bâtiment mais le SPMi avait absolument besoin de nouveaux locaux. Dès lors, il explique être allé voir sur place avec M. Moutinot et avoir constaté qu'il fallait des travaux pour garantir le cadre de confidentialité. Il ajoute que les collaborateurs ont pu visiter les locaux et qu'une partie les a appréciés alors que l'autre partie les a détestés. Il affirme que la décision du Conseil d'Etat de placer le SPMi dans ces locaux a été difficile pour d'autres services qui ont été relégués. Il remercie le Conseil d'Etat de l'avoir suivi dans ce sens à l'époque. Il précise que cette attribution a été faite en toute connaissance de cause en sachant que cela pouvait aussi provoquer quelques tensions puisqu'une culture plus collective de service public allait être rétablie indépendamment des rendez-vous qui doivent avoir lieu dans des bureaux dûment séparés et isolés.

Il explique qu'actuellement il y a une tension très forte du point de vue du personnel qui estime maintenant que la pire des choses est de déménager alors qu'ils ne voulaient surtout pas rester dans les locaux actuels. Il précise qu'il y a eu un renversement lié à un cadre professionnel difficile et à un défaut de sentiment de reconnaissance par les médias, les débats parlementaires, l'opinion publique, etc. S'agissant de la confidentialité, il indique que tous les travaux ont été acceptés par le propriétaire et le DU. Du point de vue de la confidentialité, l'avis de la protection des données est positif. Il précise que l'élément encore difficile est le recours de la Ville de Genève par rapport à l'utilisation du rez-de-chaussée, qui est normalement dévolu aux commerces, alors que l'OBA est déjà dedans.

Dès lors, il explique qu'il faut faire une nouvelle demande pour le SPMi et que la Ville risque de déposer à nouveau une opposition, ce qui pourrait



prendre plus de temps. Toutefois, des négociations avec la Ville vont encore avoir lieu afin d'essayer de ne pas prendre trop de retard. Pour toutes ces raisons, il estime qu'il faut impérativement réussir ce déménagement, même si cela représente un changement culturel fort qui peut être assimilé à un choc pour certains. Il tient à remercier M. Moutinot d'avoir accepté cet interim et cette mission difficile dans laquelle il faut conjuguer le sens des responsabilités et le sens de l'écoute, tout en ayant la capacité de faire évoluer la situation.

Une députée (PDC) signale que les représentants du personnel du SPMi ne nient pas que ce sont de très beaux locaux mais ils ont évoqués l'emménagement d'un nouveau service aux Glacis-de-Rive qui est en lien direct avec le SPMi. En effet, ils estiment qu'il est absurde que le SPMi parte alors que leur partenaire principal s'installe à côté de leurs locaux actuels. Elle demande s'il est impensable de revenir en arrière en tenant compte de ce nouvel élément.

M. Beer répond que cet élément n'est pas nouveau. Il explique que, lorsqu'ils ont su qu'ils n'auraient pas le Glacis-de-Rive, la situation est devenue encore plus invivable du fait de rester dans ces locaux insalubres. Il déclare qu'ils ont découvert les vertus de la proximité au moment où ils ne voulaient pas aller dans les nouveaux locaux. Il estime que ce ne sont pas des enfants gâtés mais qu'il y a un cadre et une culture professionnelle déstabilisés depuis des années pour toutes sortes de raisons qui appartiennent aussi à sa propre culture. Il ajoute que ce travail de proximité avec les services ne se fait pas en allant boire le café en face mais ce sont des rapports qui doivent être transmis dans les délais et des éléments qui s'inscrivent dans la culture administrative rigoureuse.

M. Beer ajoute qu'un retour en arrière minerait l'autorité de l'Etat. Il ajoute que la direction de la santé était prête à déménager et n'a pas pu puisque le SPMi était prioritaire. Il comprend les arguments mais il ne les approuve pas. Il estime que revenir en arrière serait un sacré précédent et serait contraire à la bonne gestion de l'Etat.

M. Moutinot déclare avoir le sentiment que les critiques actuelles sont des critiques de l'état des locaux avant les travaux, notamment la transparence. Il pense qu'il y a eu aussi une évolution au sein du personnel et que certains ont vu les avantages du déménagement alors que d'autres sont restés sur la vision initiale. Il confirme toutefois que ces travaux sont indispensables.

Un député (L) demande si ces travaux ont déjà été effectués.

M. Moutinot répond qu'ils vont être effectués.

Le député (L) signale que les représentants du personnel ont évoqué le problème de la privacité, notamment pour les locaux où il y a du contact avec le public. Il rappelle que, d'après eux, les travaux prévus n'étaient pas suffisants pour garantir cette intimité et, s'agissant des open space, il était inenvisageable de travailler à quatre dans un bureau, de croiser les personnes qui viennent en rendez-vous, d'entendre tout ce qui se dit, etc.

M. Beer répond que les personnes qui ont rendez-vous sont vues par d'autres personnes qui attendent à la réception puisqu'il n'y a pas de labyrinthe secret qui mène directement aux entretiens.

M. Moutinot estime qu'avec les travaux l'on répond à tous les éléments de confidentialité. Il ajoute que ce sont des locaux magnifiques et que des séparations ont été introduites pour regrouper les sections. Il rappelle, par ailleurs, que 190 collaborateurs travaillent au SPMi pour 132 plein temps, ce qui signifie qu'il n'y aura jamais dans les locaux la totalité du personnel, surtout qu'une grande partie du travail se fait à l'extérieur (audiences au tribunal, rencontres avec les familles, les instituteurs, etc.). Dès lors, la proximité évoquée est plus que relative. Il ajoute que des sections sont déjà actuellement en open space avec trois personnes dans un bureau.

Un député (UDC) rappelle que les représentants du personnel avaient évoqué la possibilité de rester dans les locaux actuels en déplaçant la réception et en libérant le service santé jeunesse se trouvant à côté pour augmenter la surface. Il demande l'avis des auditionnés sur cette solution.

M. Beer répond qu'il est simple de vouloir faire déménager d'autres services et qu'il est plus compliqué d'y arriver et de tenir compte de leur avis. Il indique que les infirmières santé jeunesse travaillent en open space mais sont aussi beaucoup dehors. Il propose, par ailleurs, de communiquer la liste des demandes faites par le personnel sur l'insalubrité des locaux actuels, les pannes de l'ascenseur qui fait des sauts, etc. Il souligne que, selon eux, beaucoup d'éléments ne jouaient pas et il fallait s'extraire de cette situation le plus vite possible.

M. Moutinot ajoute que, dans le livre noir, il est indiqué que les locaux sont « sales, petits, peu lumineux, insalubres, exigus, moches, peu pratiques et mal insonorisés ». Par conséquent, il estime qu'en déplaçant la réception, cela ne règlera pas tous ces problèmes.

Un député (S) revient sur le fait que tout le personnel ne se trouve pas sur la même longueur d'onde. Il souhaite que les auditionnés développent cet aspect, notamment en lien avec les relations entre le Conseil d'Etat et les différentes factions. Il se demande jusqu'où le syndicat est représentatif par rapport à l'ensemble du personnel. D'autre part, il rappelle que les

représentants ont insisté sur le fait qu'actuellement il y a huit bureaux pour les entretiens et que d'aller au Saint-Georges Center représenterait une diminution de 50%, à savoir plus que quatre bureaux par section.

S'agissant du personnel, M. Beer répond que, dans un groupement syndical, c'est généralement les plus mécontents que l'on entend le plus. Il ajoute que le Conseil d'Etat a fait un travail très constructif avec la délégation du personnel qui était prête à signer un protocole d'accord concernant des demandes de postes, des réévaluations de fonctions, le déménagement, etc. et tout a été bloqué soudainement puisqu'ils ont changé d'avis et ne voulaient plus déménager. Il signale que lorsqu'il s'agit de questions budgétaires ou de surcharge, il y a jusqu'à 120 personnes dans l'assemblée alors que, pour les questions de locaux, ils sont 40. Dès lors, cette question ne mobilise pas du tout et des collaborateurs sont contents de déménager.

Un député (L) évoque le courrier du SSP du 23 novembre 2012 qui mentionne que l'assemblée générale du 15 novembre a voté à une large majorité la signature du protocole.

M. Beer répond qu'ils l'ont voté en demandant la modification. Il ajoute que le protocole n'a pas été signé et ne le sera pas. Il précise que cela ne signifie pas que les mesures pour l'amélioration ne seront pas mises en place puisque le personnel a fait du bon travail du point de vue de la négociation et s'est fortement impliqué. Du point de vue de l'autorité de l'Etat, il considère qu'il est possible de renégocier un cadre mais il ne faut pas renoncer au déménagement.

S'agissant du nombre de salles, M. Moutinot répond que plusieurs calculs ont été faits. L'un deux consiste à dire qu'il y a 44 salles, les entretiens se font de 8h à 18h, ce qui fait 440 heures par jour de réception possible. Sachant qu'environ 100 personnes reçoivent, cela représentent 4h par jour et par collaborateur, ce qui est largement suffisant pour être à l'aise. Il n'exclut pas que cela puisse poser problème le mercredi après-midi puisqu'il y a plus d'entretiens. L'autre calcul était de diviser le nombre de bureaux par le nombre de collaborateur qui reçoivent, ce qui donne 2,5, à condition qu'il n'y ait pas de malades, d'absence, etc. Dès lors, les besoins de réception sont couverts.

Un député (R) estime qu'il n'y a pas nécessité d'aller de l'avant puisque les problèmes de confidentialité semblent être réglés.

Une députée (Ve) estime que la situation est délicate puisqu'il y a d'un côté un service en crise et de l'autre un bâtiment magnifique qu'il faut remplir. Elle rappelle que, pour rendre ce bâtiment compatible avec le SPMi, il faut engager des travaux à hauteur de 300 000 F. Elle demande une

confirmation de ce montant. Par ailleurs, elle entend que les problèmes de confidentialité seront résolus par le biais des travaux et qu'il n'y a pas de problème de salle. Elle demande si le déménagement était clairement mentionné dans le protocole d'accord.

M. Beer répond que le protocole d'accord fait mention clairement de tous les éléments dans lesquels se forge la crise, à savoir des questions de poste, de santé, de sécurité, de reconnaissance, de définition de nouvelles fonctions, etc. Il précise que le projet n'a jamais été ratifié par le Conseil d'Etat puisqu'il n'a pas eu la confirmation que le service allait le signer. Il explique que, dans le protocole, figurait le principe du déménagement mais pas le lieu. Toutefois, il n'a jamais été question du maintien avec travaux.

Par ailleurs, il rappelle que le bail a été signé et qu'il n'est plus possible de revenir en arrière et de réparer un éventuel problème qui a pu se produire par rapport à la SPG et au Saint-Georges Center. Dès lors, la question est de savoir si l'on veut perdre de l'argent en allant louer ailleurs et en laissant ces locaux vides. Selon lui, l'élément d'opposition n'a rien à voir avec l'historique du Saint-Georges Center. Il estime que, si le Grand Conseil donne suite à cette résolution, beaucoup de personnes qui attendent ces changements vont être très mal mais ne s'expriment pas par les mouvements classiques syndicaux puisqu'elles sont solidaires avec leurs collègues pour les postes de travail et pour des questions liées à la santé, à la sécurité, etc. S'agissant du coût des travaux, il indique qu'il y a eu un bras de fer important puisqu'il faut comprimer les coûts.

M. Moutinot précise que le premier chiffrage de 300 000 F ne comprenait pas la réception. Puis, il explique avoir reçu un chiffrage excessif à 1 100 000 F et le Conseil d'Etat a demandé d'être en dessous de 700 000 F avec la réception, ce qui a été fait. Il ajoute que cette différence vient du fait que le premier chiffrage a été fait avec des parois normales. Toutefois, cet immeuble est tellement particulier qu'il n'est possible d'y mettre que les parois d'origine.

M. Beer fait savoir que le service travaille bien et donne de bonnes prestations mais avec des collaborateurs toujours au bord de l'explosion en raison des difficultés qui sont les leurs.

Un député (L) rappelle que l'une des invites de la résolution était de demander au Conseil d'Etat d'accélérer le processus de réorganisation du SPMi.

M. Beer rappelle que le protocole d'accord a été entièrement remis en cause alors que le Conseil d'Etat n'a rien remis en cause, y compris les engagements qu'il avait pris. Il pense que l'exercice professionnel n'est pas

en crise mais régulièrement mis sous tension ce qui engendre un malaise de la profession au niveau de la culture professionnelle.

Une députée (R) évoque la culture d'entreprise. Elle demande s'il y a, entre les différentes générations d'assistants sociaux, une différence dans la manière de travailler, notamment si les nouvelles volées apprennent à travailler en groupe.

M. Beer répond qu'il y a beaucoup de modifications mais qu'elles prennent du temps à se traduire dans les faits. Il explique que la formation a été fortement revue lorsque le système HES a été mis sur pied. Il précise que l'HETS est l'ancienne IES. Dès lors, les plans de formation ont beaucoup changé, ils sont romands et les étudiants ont aussi changé. Il ajoute que la culture professionnelle était très éclatée, c'est-à-dire que certaines personnes travaillaient beaucoup sur les entretiens de familles d'autres plus sur le suivi individuel, etc. Il pense que, à partir du moment où le cadre impératif du fonctionnement d'un service est respecté, la diversité est une bonne chose.

Toutefois, lorsqu'il y a eu des difficultés, la direction engageait des psychologues afin d'éviter une culture trop peu liée à l'autorité que la direction voyait au niveau de l'HETS. Il souligne qu'il est très difficile, depuis des années, de trouver des personnes qui veulent travailler dans ce service et que le nombre de frontaliers était très important. Toutefois, ce sont des personnes qui s'engagent beaucoup, qui donnent beaucoup d'eux-mêmes et souffrent parfois des situations difficiles. Il estime que le principal pour ces personnes est donc d'arriver à trouver dans la direction une source de management qui accompagne, rassure et donne confiance, sans rajouter de l'anxiété. Il précise que ce qui a été modifié ces quelques mois avec M. Moutinot fait que les gens se sentent actuellement mis en confiance. Il précise qu'actuellement des personnes demandent à revenir dans le service, tous les stagiaires veulent rester et les questions de départ sont moins présentes.

Une députée (Ve) relève deux éléments importants concernant ce climat de confiance et de sérénité, l'aspect conceptuel du management et l'aspect concret, à savoir le salaire, les locaux et les collègues. Elle considère que les locaux sont un élément très important. Elle déclare être rassurée sur le nombre de salles d'entretiens. Elle pense qu'il y a des aspects positifs dans l'open space (favoriser la communication, la réactivité, meilleure intégration des nouveaux) mais cela a également un impact énorme sur la qualité de vie professionnelle, à savoir le sentiment d'être désécurisé, du stress, de la tension, etc.

Elle précise que des statistiques montrent que la majorité des personnes ne sont pas satisfaites d'être en open space. Elle relève que, d'un côté, il y a une bonne reconnaissance du travail de ces personnes et, de l'autre, on les met dans une situation qui augmente la tension et le stress. Elle déclare avoir l'impression que le service se fait du souci par rapport à la confidentialité mais aussi par rapport à leur propre qualité de vie professionnelle. Elle demande s'ils ont été rassurés sur ce point. Par ailleurs, elle rappelle que ces locaux ne seront plus loués après dix ans.

M. Beer répond qu'il y a un terme au bail. Il explique que le SPMi voit en grande partie des personnes souffrir au travail, d'où l'engagement du Conseil d'Etat dans le travail de protocole d'accord. Il relève qu'un élément frappant est celui de l'isolement des travailleurs sociaux et il estime que vouloir le renforcer, c'est empêcher une modification collective de la perception de la culture professionnelle. Selon lui, il y a beaucoup de vertus à rétablir un travail collectif au SPMi qui, au-delà des assemblées, est très éclaté du point de vue des bureaux et des rapports entre les personnes. Il estime qu'il y a d'abord de la souffrance individuelle plus que de la revendication collective.

M. Moutinot indique avoir pris contact avec le service de santé de l'Office du personnel de l'Etat afin qu'il accompagne le déménagement et qu'il fasse part de toute suggestion qu'il pourrait avoir sur des conditions de travail préférables. Il signale, par ailleurs, que tous les collaborateurs ont pu aller sur place plusieurs fois, ont pu s'exprimer sur les plans. Les remarques ont été nombreuses et ont été intégrées au maximum dans le projet de travaux. Il précise que la plupart des collaborateurs ont émis des remarques même ceux qui étaient opposés au déménagement. Il souhaiterait pouvoir maintenant leur annoncer la date du déménagement afin d'éviter des angoisses et des inquiétudes.

La députée (Ve) trouve dommage de faire autant d'histoires pour dix ans. Elle rappelle qu'il y a une augmentation des burn out dans la société en général et elle estime que ce n'est pas la meilleure solution de mettre tous les collaborateurs dans un gros bocal pour qu'ils communiquent mieux.

M. Beer déclare avoir reconnu que la souffrance du personnel était réelle et profonde et il ne la banalise pas. Il indique avoir ironisé sur la question de la revendication qui, selon lui, ne peut pas être plus d'aide personnelle mais doit être un meilleur cadre collectif de travail. Il déclare avoir beaucoup de respect pour les collaborateurs et il ne se serait pas engagé dans un tel protocole d'accord s'il pensait qu'ils ne méritaient pas le respect.

Il explique que, lorsqu'il s'est déplacé au Québec, il a visité des établissements dans lesquels des enseignants suisses faisaient des stages. Il a

eu l'occasion de faire des séances informelles avec des représentants genevois et québécois et des comparaisons ont pu être établies entre les systèmes éducatifs. Il en est ressorti un élément unanime, à savoir que les conditions de travail étaient moins bonnes au Québec, car laissant beaucoup moins de liberté aux enseignants. Par contre, tous relevaient que l'on souffre plus à Genève puisque l'on est beaucoup plus seul, la culture de la porte fermée est beaucoup plus présente et les personnes souffrent plus de dépression au travail. Selon lui, l'on sous-estime donc trop les vertus du travail collectif.

Une députée (PDC) déclare être encore un peu perplexe par rapport à l'intervention qui a eu lieu au sein de la CCG lors de la dernière séance puisque les représentants du SPMi lui sont apparus comme des personnes très pondérées, professionnelles, respectables et pas vraiment revendicatives ou agitées. Elle demande si, dans le protocole, il y a d'autres éléments qui ne sont pas satisfaits et s'ils ont simplement pris le prétexte du déménagement.

M. Beer répond ne jamais avoir indiqué qu'ils étaient excessifs ou agités. Il explique que des postes étaient réclamés, le droit a changé, il y a eu une nouvelle culture professionnelle, beaucoup d'enjeux, un service en souffrance, etc. et, pour la première fois, tous les champs possibles ont été intégrés dans ce protocole d'accord. Puis, une actualisation du rôle du SPMi a été acceptée par le Conseil d'Etat, notamment en fonction des interventions. Il précise que le travail de prévention s'est beaucoup développé et ils ont donc été entendus puisqu'environ 50 postes de travail ont été ouverts (conseillers sociaux dans les cycles, développement des maisons de quartiers et de l'assistance éducative en milieu ouvert, etc.). Il reconnaît que le travail est plus enfermé dans le mandat, ce qui donne un élément difficile à repositionner. Il pense que la grande question est de savoir si les personnes qui indiquent que la situation va mal seront prêtes à dire que cela va mieux si les objectifs fondamentaux ont été atteints. Il insiste sur le fait que la question du déménagement était prioritaire sur la liste des demandes.

Un député (S) demande quel pourcentage représente le travail sur l'extérieur. Il demande également quelle est la différence en mètres carrés entre la situation actuelle et la situation au Saint-Georges Center.

M. Moutinot répond que certains collaborateurs sortent beaucoup plus que d'autres. Concernant la surface, il répond que les répartitions spatiales sont très différentes et difficiles à comparer.

Un député (UDC) déclare que, à la police judiciaire, le fait de vivre en brigade est incontournable pour se rassurer, communiquer et il ne comprend pas pourquoi cela est si fortement rejeté. Il rappelle que les représentants du

SPMi ont indiqué avoir de plus en plus de travail de suivi des tutelles, ce qui nécessite d'avoir la confidentialité des bureaux et tous les outils à disposition et ce qui ne serait plus le cas en open space.

M. Beer rappelle qu'à l'époque l'audition des enfants était effectuée même si le couple s'était entendu sur les conditions du divorce. Cela a été supprimé et, actuellement, l'enquête se fait lorsqu'il y a conflit sur les droits de gardes afin de ne pas surcharger les travailleurs sociaux de tâches de contrôle. Il ajoute que la fusion a amené un meilleur contrôle du travail sur mandat. Finalement, il souligne que les curatelles de droit de visite étaient prononcées de manière indéterminée à l'époque alors qu'actuellement elles sont de deux ans avec le nouveau droit, ce qui limite également leur charge de travail. Dès lors, le nombre de ces suivis n'augmente pas.

M. Moutinot répond que, dans chaque salle de réception, il y aura un ordinateur et un téléphone.

Un député (L) demande si les plans d'aménagement ont été soumis à tous les collaborateurs. Il rappelle que les représentants du SPMi ont indiqué qu'ils ne les avaient jamais vus et que des architectes avaient tout décidé.

M. Moutinot répond que tous les plans ont toujours été à disposition des collaborateurs à tous les stades et qu'ils les ont vus plusieurs fois. Il précise que les plans se trouvent en permanence sur son bureau qui est toujours ouvert.

M. Beer ajoute que la direction n'aura pas de bureaux privatifs non plus.

Une députée (Ve) évoque la question de l'isolement. Elle estime que les problèmes de communication entre les personnes seront résolus par le management plutôt que par l'open space puisque, selon elle, il est aussi possible de s'isoler dans un open space en mettant des boules Quiès et en communiquant par e-mail pour ne pas déranger son collègue. Elle pense qu'ils doivent surtout être rassurés sur ce concept.

M. Beer ajoute que le travail d'accompagnement sera renforcé lorsque les choses seront en route.

**Audition de M. Longchamp, conseiller d'Etat, DU, de M. Armaingaud, directeur général de l'Office des bâtiments, et de M<sup>me</sup> Gueorguiev, responsable de planification à l'Office des bâtiments**

Concernant le projet OLEG, M. Longchamp explique que, à l'époque, le département des constructions et des technologies de l'information est parti dans une stratégie d'optimisation des locaux de l'Etat de Genève (OLEG), qui partait de deux prémisses. Premièrement, il indique qu'il fallait



« normer » un certain nombre de choses de manière plus détaillée, afin d'obtenir des normes d'utilisation des locaux plus performantes au sein de l'Etat de Genève. Il précise que ce travail a été fait, et qu'il y a eu des opérations pilotes puis d'autres opérations, telles que le Saint-Georges Center qui est en cours ainsi que Montbrillant. Les nouvelles opérations se basent donc sur les normes OLEG, signale-t-il. Il indique que le Conseil d'Etat considère que ce volet de normes est une démarche utile, intéressante et de nature à assurer une meilleure gestion des locaux de l'Etat en fixant des principes clairs au départ. Deuxièmement, il explique qu'il y avait une sorte de mythe dans le projet OLEG, car ce projet a, à un moment, été présenté comme cela, à savoir que tout le monde devait être mis dans ce type de normes immédiatement, afin de réaliser une chimère qui est celle d'avoir une cité administrative à Genève. Il rappelle que, à la fin des années 1950, l'aménagement du périmètre du boulevard Helvétique a été fait dans l'optique de faire une cité administrative pour l'ensemble de l'Etat, et que, avec les normes OLEG de l'époque, on pensait que la totalité de l'administration cantonale pourrait être logée dans le périmètre du boulevard Helvétique (le pâté de maison allant de la rue de Rive jusqu'à la rue du Rhône). Il souligne le fait que le Conseil d'Etat ne poursuit pas cette chimère-là, et il rappelle que le Grand Conseil y a lui-même renoncé quelques semaines auparavant.

M. Longchamp explique que des mesures prises récemment, mesures non liées explicitement à OLEG, visent à considérer qu'il y a un certain nombre de normes à respecter et qu'un certain nombre de situations acquises ne respectent plus ces normes. C'est ainsi que la décision a été prise, en juin 2012, quelques jours avant l'échéance du bail, de résilier les locaux de la rue de l'Athénée, locaux dont le montant des loyers était extrêmement élevé (~935 F/m<sup>2</sup>), et qui sont aujourd'hui utilisés par le Palais de justice. Il précise que les locaux seront totalement libérés à la fin du mois de juin 2013, et que les services qui les occupent prendront place au sein des anciens locaux de l'OCE, à la rue des Glacis-de-Rive. Il ajoute que les locaux de l'OCE ont rejoint, aux normes OLEG, Montbrillant, dans des locaux inaugurés il y a quelques mois et qui sont derrière la gare (anciens locaux de la poste). Le bâtiment des Glacis-de-Rive est aujourd'hui en cours de travaux, travaux qui seront terminés fin juin, et les locaux seront occupés par le Palais de justice. Il précise que le pouvoir judiciaire en a profité pour organiser de manière plus rationnelle certaines de ses activités autour des sites occupés par le Palais de justice.

M. Longchamp explique, concernant les locaux occupés par l'OCIRT, que le bailleur a demandé une résiliation plus rapide. Il précise que ce sont

actuellement, pour quelque temps encore, les locaux de l'UBS des Acacias, locaux qui sont extrêmement « larges » du point de vue des normes. Il indique que l'OCIRT sera donc relogé au sixième étage de l'immeuble de David-Dufour (immeuble qui est une propriété de l'Etat), étage qui est en cours de transformation actuellement et qui doit être terminé pour mi-juillet. Il explique que le sixième étage de la rue David-Dufour a été libéré par l'OBA, qui a rejoint l'immeuble voisin, à savoir le Saint-Georges Center, dont il occupe les étages cinq, six et sept, ainsi qu'une partie du quatre. Il signale que l'OBA occupe ces nouveaux locaux depuis trois mois.

M. Longchamp indique qu'il a demandé que les efforts soient concentrés sur ce type d'opérations, car, comme le Conseil d'Etat l'a dit, poursuivre une chimère peut être utile, mais avoir des résultats concrets l'est tout autant, sachant qu'il y a des difficultés budgétaires qui mène le Conseil d'Etat à être très attentif. Il rappelle que la stratégie reste celle de se concentrer principalement sur les bâtiments dont l'Etat est propriétaire pour ses services.

M. Longchamp explique qu'il y avait un élément supplémentaire dans le projet OLEG qui est celui de l'éventuel abandon des locaux de l'administration se situant dans la Vieille-Ville. Pour des raisons qu'il avait expliquées et qui étaient finalement celles du Grand Conseil qui avait refusé la M 1687 (68 non, 9 oui et 3 abstentions) en novembre dernier, la stratégie est de rester en Vieille-Ville, à savoir les locaux de la rue de l'Hôtel-de-Ville et de la rue Henri-Fazy. Il indique que ces raisons tiennent également de la posture que l'Etat se doit d'avoir et d'occuper des locaux qu'il occupe depuis le milieu du XV<sup>e</sup> siècle. Il indique que, cependant, le maintien de deux bâtiments en Vieille-Ville se pose. Deux bâtiments à la rue Calvin, l'un occupé par la direction générale du postobligatoire, et l'autre occupé par les services administratifs du DSE. Il indique que, dès que ces bâtiments seront libérés, la question sera de savoir s'ils peuvent être rentabilisés différemment, par exemple par le biais d'une location ou d'une mise à disposition sous une autre forme (comme un droit de superficie de longue durée), de telle façon que ces locaux puissent avoir des « rendements » plus dynamiques que ceux qu'ils ont aujourd'hui.

M. Longchamp signale qu'il y a 34 projets en cours qui sont de différentes nature et qui sont prévus avec divers horizons de temps. Parmi ces rocades, il y a l'arrivée du SPMi (qui est actuellement à Adrien-Lachenal) au Saint-Georges Center, dans les autres étages qui ne sont pas occupés par l'OBA. Il indique qu'une partie du personnel du SPMi n'est pas ravie de cette décision, décision prise par le Conseil d'Etat suite à une analyse faite conjointement avec le DIP partant du principe que les locaux actuels d'Adrien-Lachenal étaient, pour diverses raisons, inadaptés à l'activité liée au

SPMi et que le SPMi avait demandé de manière réitérée depuis un certain nombre d'années à pouvoir quitter ces locaux. Cette rocade a demandé des travaux, travaux chiffrés et évalués en relation étroite avec le directeur ad interim du SPMi, M. Laurent Moutinot. Il précise que cela demande donc diverses transformations (il en y a pour ~700 000 F estimés) et une autorisation de construire, autorisation qui a fait l'objet d'une opposition de la Ville de Genève concernant l'usage qui sera fait du rez-de-chaussée, à savoir du niveau donnant sur la rue. Il signale que la Ville de Genève sera rencontrée dans le courant de la semaine, et que les différents éléments seront réglés à cette occasion. Il précise que l'objectif de déménagement est fixé à fin juin.

M. Longchamp explique que le bâtiment à Adrien-Lachenal va supposer un certain nombre de travaux assez conséquents, car le bâtiment est ancien. Il indique, sous réserve, que la direction générale de la santé sera probablement mise dans le bâtiment lorsque ce dernier sera transformé. Il indique qu'actuellement la DGS est à Beau-Séjour, dans des immeubles qui sont des propriétés de l'Etat, mais qui sont dans des états catastrophiques. Il explique que ces bâtiments avaient été pris à titre provisoire il y a une vingtaine d'années, et qu'ils seront rachetés par les HUG et transformés à des fins d'utilisation hospitalière. Il ajoute que l'OFPEN ira également dans le bâtiment Adrien-Lachenal lorsque ce dernier aura été transformé. L'OFPEN qui se situe aujourd'hui avenue Trembley. Il précise que cela sera pour la fin de l'année, ou même au-delà, puisque les travaux sont encore à faire.

M. Armaingaud ajoute que les retours d'expériences sur les pilotes OLEG sont actuellement en cours.

Un député (L) indique qu'un des points relevés dans le rapport de l'ICF est la marge de manœuvre de l'office des bâtiments. Il demande quel est le mécanisme, à savoir qui décide quoi, et de quelle manière la CCG ou le parlement peut essayer d'insister sur certains points, afin que les décisions soient prises de manière plus efficaces. Il demande quel est le vrai pouvoir de décision de l'OBA, et qui décide du scénario « normes » concernant OLEG. Il rappelle que la décision du déménagement du SPMi, qui était une volonté des collaborateurs du SPMi, a provoqué quelques mécontentements.

M. Longchamp répond, concernant la question de « qui décide », qu'il a souhaité que les grosses décisions stratégiques de relocations de locaux soient prises par le Conseil d'Etat, car il faut prendre en considération les degrés d'urgence de certains dossier. Il faut regarder la logique intrinsèque du bâtiment, à savoir quel est le vrai degré de problématique du bâtiment, et il faut regarder la logique financière, c'est-à-dire regarder l'impact financier des décisions qui sont prises. Il explique que c'est le Conseil d'Etat qui est

arrivé à la conclusion que le SPMi irait au Saint-Georges Center, suite à une demande du DIP et suite à l'appui clair et explicite de la direction du SPMi. Il indique qu'un certain nombre de personnes étaient mécontentes, mais que ce n'était pas propre à ce déménagement. Il signale que la direction du DIP ainsi que l'OBA ont été très attentifs aux particularités de la mission du SPMi, à la confidentialité, au fait qu'il y a des enfants concernés. Il souligne que c'est le SPMi qui a été choisi pour ce déménagement et non un autre service, car le Conseil d'Etat a considéré que c'était là où la situation d'urgence était la plus forte.

M. Armaingaud répond, concernant « qui prend la décision d'appliquer les normes », que cette décision n'est pas unilatérale, mais qu'elle se fait en collaboration avec les responsables logistiques des tous les départements ; un dialogue s'installe donc entre les représentants des utilisateurs qui vont emménager, l'OBA qui prend en compte l'architecture et l'articulation intérieure du bâtiment, et les normes qui doivent être insérées.

Un député (L) demande si c'est l'OBA qui prend les décisions en cas d'arbitrage.

M. Armaingaud répond par l'affirmative. Il explique que si ces décisions sont combattues, cela peut remonter jusqu'au Conseil d'Etat.

Une députée (PDC) indique qu'elle a bien compris cet effet dominos qui est fait dans le but d'une meilleure rationalisation, gestion, et rentabilité du patrimoine de l'Etat. Elle signale que, ce qui pouvait paraître contrariant au SPMi, c'était qu'au moment où un service du Palais de justice en lien avec les mineurs venait s'installer aux Glacis-de-Rive, le SPMi partait. Elle demande si cela est tout à fait cohérent.

M. Longchamp indique que l'argument le surprend un peu. Il explique que personne, au service des tutelles, ne s'est posé la question de la distance entre le service des tutelles et le tribunal des tutelles. Il ne voit pas de lien, et il souligne que cela n'a, à aucun moment, été un argument utilisé dans la période précédant l'octroi des locaux. Il indique que les demandes concernaient plutôt le fait d'être dans une zone urbaine, proche des transports publics, etc. Il répète qu'à aucun moment l'argument qu'il faille être à côté du Palais de justice n'a été donné.

Une députée (Ve) indique que le contrat de location avec le Saint-Georges Center est de dix ans. Elle demande s'il est déjà prévu un renouvellement, si le Conseil d'Etat voudrait garder ce bâtiment. Elle demande si entreprendre des travaux coûteux pour devoir peut-être, dans dix ans, quitter ces locaux est économiquement raisonnable.

M. Longchamp répond, concernant la deuxième question, que c'est économiquement raisonnable, parce qu'il y a précisément un contrat de dix ans. Il explique que c'est un bâtiment qui comprend de nombreux avantages. Le Conseil d'Etat ne s'est pas posé la question de savoir ce qu'il allait faire dans dix ans. Il indique que la réflexion faite par le Conseil d'Etat est qu'il est lié avec un bail, que ces locaux sont très bien situés, et que l'OBA a l'air ravi de ce bâtiment. Il ajoute que, à teneur des normes actuelles, le Saint-Georges Center est dans des normes qui sont dans la moyenne supérieure, et qu'il est donc de ce fait un peu plus cher que des bâtiments qui n'ont pas eu de travaux depuis vingt ans. Il rappelle que le Conseil d'Etat était contraint de trouver une solution pour le SPMi, qui lançait énormément de pétitions pour dire que leur situation était insupportable. Il complimente la patience des collaborateurs de l'OBA par rapport à tout cela. Il indique que cela n'a pas été simple d'aller expliquer à la DGS, qui attend d'être relogée depuis vingt ans, qu'elle n'avait pas été retenue, pour diverses raisons.

Un député (L) demande si les enquêtes de satisfaction continuent d'être faites, et si elles seront faites pour le SPMi, lorsqu'il sera en place.

Mme Gueorguiev répond par l'affirmative. Elle explique qu'une enquête sera lancée avec les nouveaux locataires de Lancy Square, à savoir la DGM, et qu'une deuxième sera prévue après Pâques avec les occupants de Monbrillant. Elle précise qu'il faut attendre que les nouveaux occupants s'acclimatent à leur nouveau lieu avant de faire une enquête, et que cela ne sert à rien de le faire après deux ou trois mois. Elle indique qu'une enquête sera faite à la fin de l'année pour les occupants du Saint-Georges Center. Elle explique que ces enquêtes permettront de comparer plusieurs types de bâtiments ainsi que la satisfaction entre les anciens et les nouveaux occupants d'un même bâtiment.

Le député (L) demande si la même gestion informatisée de la réservation des différentes salles sera mise en place au Saint-Georges Center. Il rappelle que c'était un des soucis des auditionnés, à savoir de ne pas avoir assez de tranches horaires pour pouvoir recevoir les personnes qu'ils doivent recevoir.

M. Armaingaud répond que le système est déjà en place.

Une députée (Ve) demande si la commission pourrait avoir un exemplaire du questionnaire de l'enquête de satisfaction, et quels sont les types de questions.

M<sup>me</sup> Gueorguiev répond que la commission pourra tout à fait recevoir un exemplaire du questionnaire. Elle explique que le questionnaire est adapté en fonction de la population du bâtiment, et qu'il y a des questions spécifiques par rapport aux halls, par rapport à la taille des couloirs, etc. Elle indique

qu'il y a aussi la trame du questionnaire, à savoir toujours les mêmes questions concernant la période avant le déménagement (informations et accompagnement), le déménagement et après le déménagement (comment les personnes vivent avec les normes OLEG). Elle signale que ces questionnaires permettent ensuite d'améliorer un certain nombre de choses.

Une députée (Ve) demande si, dans le questionnaire, il y a un aspect sur la productivité, la qualité de travail, le bruit et sur les questions relationnelles, afin de savoir si ces critères s'améliorent ou se dégradent.

M<sup>me</sup> Gueorguiev répond par la positive. Elle indique qu'il est intéressant de voir qu'avec l'ancienneté il y a une forte dégradation de la satisfaction des collaborateurs : plus les personnes sont anciennes au sein de l'Etat, plus les locaux ne les satisfont pas.

Un député (L) demande si le département peut, en même temps qu'il enverra l'exemplaire du questionnaire, envoyer la présentation qui a été faite à la Commission des travaux (car elle était bien faite et explicite), afin de voir les critères d'appréciation d'une personne à l'autre. Il indique que, dans le cadre du rapport de l'ICF, il a été mentionné, par rapport aux analyses faites pour savoir si un déménagement devait être fait ou pas et par rapport aux opportunités qui se présentent, que les coûts d'emprunts n'avaient pas été pris en compte. Il demande si cela est corrigé aujourd'hui, et si le coût des emprunts est intégré.

M. Armaingaud répond par l'affirmative. Il indique que cela est intégré dans le nouveau modèle financier.

Un député (UDC) indique, par rapport au rapport de l'ICF et par rapport à la présentation sur le projet OLEG, qu'il y avait trois recommandations « 3 étoiles ». Il explique que le terme « OLEG » ne correspond plus à rien. Il demande si le Conseil d'Etat veut le redéfinir ou changer le nom. Par rapport aux normes et aux utilisations des bâtiments, il indique qu'OLEG était parti d'une décision fort louable du Conseil d'Etat, mais il ajoute qu'il a cru comprendre que M. Longchamp avait dit qu'OLEG était aux abonnés absents. Il demande quelle est la vision actuelle.

M. Longchamp indique qu'il avait dit au Grand Conseil qu'il avait la crainte qu'OLEG soit parti sans laisser d'adresse. Il répond qu'OLEG est vraiment parti sans laisser d'adresse concernant la Vieille-Ville, car l'option par rapport à cette dernière n'est pas celle du Conseil d'Etat. Il explique qu'OLEG a été compris comme étant la définition de normes sur l'utilisation d'un certain nombre de m<sup>2</sup> de surface par rapport à un certain nombre de collaborateurs, et un modèle d'organisation qui entraine en rupture avec ce qui se faisait à l'Etat. Il signale que, concernant ces normes-là, le Conseil d'Etat

y est favorable. Concernant le reste, le Conseil d'Etat pense que cette une chimère complète de penser qu'un jour on aura une cité administrative dans laquelle il y aura 20 000 fonctionnaires. Il rappelle aux commissaires la complexité de la gestion du site de l'hôpital. Alors même que l'hôpital du boulevard de la Cluse ne représente qu'à peine les deux tiers de ce que sont les HUG, il laisse imaginer quelque chose qui serait trois fois l'hôpital. Il ne croit donc pas du tout au scénario qui voudrait placer 20 000 personnes au même endroit.

M. Longchamp indique, concernant le Saint-Georges Center, que la question était fondamentalement le fait que ce bâtiment est plus élevé que les normes OLEG, ce qui est vrai. Il signale que l'OBA, le département et le Conseil d'Etat n'entendent pas renouveler trop souvent l'exemple du Saint-Georges Center.

### **Discussion de la commission**

Un député (UDC) pense qu'il faut refuser cette résolution. Il indique que, après les travaux de la commission, il est hors de question que le SPMi ne déménage plus. Il signale que l'UDC ne veut pas aller plus loin concernant cette résolution.

Un député (L) indique que si les Verts ne veulent pas retirer leur résolution, le groupe libéral s'y opposera.

Une députée (PDC) pense que cette résolution a été utile. Elle se dit rassurée par les explications, et que les conditions de travail iront vers le mieux. Elle pense que soit cette résolution peut être retirée, puisqu'elle a abouti grâce aux recherches qui ont eu lieu, soit le groupe démocrate-chrétien n'y adhèrera pas.

Un député (R) indique que, pour les mêmes raisons évoquées, le groupe radical recommande aux Verts de retirer leur résolution, parce que toutes les assurances ont été données avec des détails, et il pense que la solution proposée par l'Etat pour reloger ce service est tout à fait correcte. Il précise donc que soit les Verts retirent leur résolution, soit le groupe radical votera contre.

Un député (UDC) indique, concernant la motion UDC, qu'il y a quelques invites auxquelles l'UDC tient et auxquelles il n'y a pas eu de réponses. Il considère plus la motion UDC comme technique que politique par rapport au problème OLEG. Il rappelle qu'il a posé une question sur les deux premières recommandations « 3 étoiles » du rapport ICF, à savoir si le Conseil d'Etat allait informer la commission par écrit sur ce qu'il allait faire d'OLEG ou s'il

allait changer son acronyme, et il n'a pas trouvé la réponse donnée claire. Il signale donc que l'UDC souhaite que le Conseil d'Etat réponde à ses invites.

Un député (L) indique que soit la motion UDC est votée maintenant par la commission et sera traitée en plénière avec d'éventuels rapports de majorité et de minorité, soit, sur la base de cette motion, il faut demander à M. Longchamp de fournir par écrit les réponses aux invites, ce qui permettrait, le cas échéant, à l'UDC de retirer sa motion.

Un député (UDC) remercie le député (L) de sa proposition, et il indique que, si la commission est d'accord de procéder comme cela, une réponse écrite lui convient mieux qu'un débat mouvementé. Il indique donc que, si la commission obtient ces réponses, le groupe UDC retirera sa motion.

La commission est d'accord avec cette proposition.

Un député (UDC) demande si la commission veut également poser la question concernant la dernière invite.

Un député (PDC) indique qu'il n'y a pas besoin, car la commission aura une réponse à cela par le questionnaire qui lui sera transmis. Il répète que la commission demandera donc au Conseil d'Etat de se prononcer sur les deux premières invites de la motion.

Un député (MCG) indique que le MCG, intéressé par les projets présentés sur ce sujet, partage l'avis exprimé par la commission. Il indique que le MCG suivra ce qui a été demandé par la commission, puisqu'il attend encore quelques réponses à des questions posées par rapport au SPMi.

Le Président récapitule en indiquant attendre les informations du Conseil d'Etat sur les deux premières invites de la motion UDC.

Un député (UDC) demande si les réponses que donnera le Conseil d'Etat concernant la motion devront être considérées comme confidentielles, à savoir à l'unique usage interne de la commission, ou si un rapport pourra être fait aux extraits, afin que la publicité soit faite sur les réponses à ces deux questions.

Un député (L) indique que, comme c'est une motion, il faudra que les commissaires la votent et qu'elle soit ensuite traitée en plénière.

Le Président demande si la commission est d'accord avec le fait de prendre acte du rapport OLEG de l'ICF tel qu'il a été fourni, et d'arrêter de parler d'OLEG jusqu'à nouvel avis.

La commission est d'accord.

Une députée (Ve) indique que le caucus des Verts a exigé de ne pas retirer cette résolution. Elle explique que, tant que les travaux ne sont pas



effectués et qu'il n'est pas certain que les problèmes de confidentialité évoqués seront résolus, le groupe des Verts ne retirera pas sa résolution.

Le Président demande si le groupe des Verts veut que la commission vote cet objet durant la séance ou bien qu'elle le gèle.

Un député (L) indique que le groupe libéral s'opposera au gel de cet objet.

Un député (L) indique que, si la commission gèle cette résolution, cela voudrait dire qu'elle attend de voir si les travaux donnent satisfaction au SPMi. Il demande ce qu'il se passera si les nouveaux locaux ne leur donnent pas satisfaction, et ce que l'Etat devra faire. Il trouve que cela donnerait trop de poids à ce qui a été demandé par les syndicats, alors que les auditions ont été très claires.

Une députée (R) signale que le groupe radical se rallie à ce qui vient d'être dit. Elle explique que les auditions ont donné toutes les assurances dont les commissaires avaient besoin.

Une députée (PDC) pense que la commission a attaché une très grande importance à cette résolution, et qu'elle a essayé de comprendre les inquiétudes qui étaient soulevées. Elle trouve que les commissaires ont été convaincus, non seulement par l'audition du conseiller d'Etat, mais surtout par l'audition du directeur ad interim du SPMi, qui les a assurés de toutes les garanties de confidentialité et de qualité de vie au travail. Elle pense que la commission peut voter, et qu'il ne serait pas du tout heureux de geler cet objet. Elle indique que le groupe démocrate-chrétien refusera cette résolution, car les réponses que les commissaires attendaient ont été apportées.

Un député (S) est d'accord avec le fait qu'un certain nombre de propos rassurants ont été donnés. Cependant, il indique qu'il y a eu une récolte de signatures pour une pétition. Il trouve qu'il serait donc intéressant d'attendre un peu, et il indique être pour le gel. Il propose que la commission vote sur le gel de cette résolution. Il signale que, s'il y a une pétition, la commission pourra reprendre ses travaux et voir comment cela évolue. Il rappelle que l'installation dans les nouveaux locaux sera bientôt effective, et il indique que cela sera donc l'occasion de faire un point de situation à ce moment-là.

Un député (UDC) indique que le groupe UDC a regardé avec attention cette résolution, car cette dernière posait des questions à propos de différents problèmes intéressants. Il signale que les différentes auditions menées par la commission ont rassuré le groupe UDC. Il ajoute que ce dernier n'entrera donc pas en matière, et qu'il ne gèlera pas cet objet. Il précise que, si un autre problème concernant ce sujet revient quelques temps après, la commission reparlera alors de cela à travers un nouvel objet.

**Vote sur le gel de la R 714**

Le président met aux voix le gel de la R 714.

**Oui :** 3 (1 S ; 2 Ve)

**Non :** 8 (2 PDC ; 2 R ; 3 L ; 1 UDC)

**Abst. :** –

*Le gel est refusé à la majorité de la commission.*

**Vote sur l'entrée en matière de la résolution R 714**

Le président met aux voix l'entrée en matière de la R 714.

**Oui :** 2 (2 Ve)

**Non :** 8 (2 PDC ; 2 R ; 3 L ; 1 UDC)

**Abst. :** 1 (1 S)

*L'entrée en matière est refusée à la majorité de la commission.*

*La proposition de résolution est refusée.*

**Conclusions**

La commission a bien pris conscience que les services fournis par le SPMi sont très spécifiques et demandent des aménagements de locaux particuliers. Elle respecte beaucoup le travail effectué par les collaborateurs, dans des conditions actuelles plus que difficiles.

Après des années d'attente le SPMi peut enfin déménager. Les auditions ont permis à la commission de constater que le maximum serait fait pour que les locaux du Saint-Georges Center soient propices aux activités du SPMi.

N'entendant pas aller plus loin dans les prérogatives qui sont les siennes, et pour ne pas créer de précédent, la majorité de la commission vous recommande, Mesdames et Messieurs, les députés, de ne pas entrer en matière sur cette résolution.

*Catégorie : II (30')*

## **Proposition de résolution**

**(714)**

### **Oui à de nouveaux locaux pour le SPMi, mais dans des espaces adaptés !**

Le GRAND CONSEIL de la République et canton de Genève considérant :

- la volonté confirmée du Conseil d'Etat de déplacer le service de protection des mineurs (SPMi) au St-Georges Center ;
- que, dans leur configuration actuelle, les locaux prévus laissent peu de place à l'intimité des familles et du personnel (multiplication des open space, cloisons largement vitrées, etc.) ;
- la mission sensible de protection des mineurs qui implique des locaux adaptés à la confidentialité et à l'accueil des familles ;
- que la nouvelle loi genevoise d'application du code civil prévoit un rôle accru du SPMi dans la facilitation de l'exercice des droits de visite par des parents séparés ;
- la complexité grandissante des situations sociales vécues par les familles et les mineurs ;
- les nombreux problèmes que connaît le SPMi depuis de nombreuses années, notamment en termes organisationnels, de charge de travail, etc. ;
- que la gestion des bâtiments de l'Etat n'est pas satisfaisante et trop coûteuse ;

invite le Conseil d'Etat

- à reconsidérer le déménagement du SPMi au St-Georges Center à la lumière des problèmes liés à l'inadéquation des locaux ;
- à garantir le traitement confidentiel des dossiers par les travailleurs sociaux ;
- à accélérer le processus de réorganisation du SPMi ;
- à améliorer de manière plus générale la gestion des bâtiments au sein de l'Etat.

Annexe 1 - PV du 28 janvier 2013



**Syndicat des  
services publics**

6 Terreaux-du-Temple, 1201 Genève  
tél : +41(0)22 741 50 80/82- www.ssp-vpod.ch



16, rue des Chaudronniers-CP 3287-1211 Genève 3  
tél: +41(0)22 818 03 00 - fax: +41(0)22 818 03 99  
courriel: sit@sit-syndicat.ch - www.sit-syndicat.ch

Genève, le 23 novembre 2012

Département de l'instruction publique, de  
la culture et du sport  
Monsieur Charles Beer  
Conseiller d'Etat  
Case postale 3925  
1211 Genève 3

**Concerne : protocole d'accord et locaux du St-Georges Center**

---

Monsieur le Conseiller d'Etat,

Réuni en assemblée générale le 15 novembre dernier, le personnel du Service de protection des mineurs a voté à une large majorité la signature du protocole d'accord tel qu'il vous est adressé ci-joint.

Lors de la même assemblée générale, le personnel nous a également donné à une large majorité le mandat de vous alerter sans délai sur l'inadéquation des locaux du St-Georges Center par rapport aux missions du Service, et de vous informer de son désaccord de déménager dans des locaux inappropriés.

Pour rappel, c'est à l'occasion de la séance de concertation du 5 octobre 2012 que vous nous avez informé-e-s du déménagement du Service dans des locaux situés dans l'immeuble nommé St-Georges Center.

En date du 18 octobre, M. Laurent Moutinot, Directeur ad interim, a inscrit le déménagement du SPMi dans un processus devant permettre à l'ensemble du personnel de visiter les futurs espaces professionnels et de lui faire part de toutes suggestions pouvant concourir à l'adaptation des locaux aux spécificités de nos missions de service publique.

La grande majorité des collaborateurs et collaboratrices du Service ont visité les locaux du 26 octobre au 2 novembre.

En date du 29 octobre, le collège des chefs et cheffes de groupe du SPMi s'est entretenu avec M. Laurent Moutinot sur la question du déménagement au St-Georges Center et de ses incidences.

Les jours qui ont suivi les visites, les membres de la délégation syndicale ont observé un profond sentiment de malaise et d'inquiétude au sein du personnel du SPMi. Conformément au processus engagé, les sections sociales et financière ont transmis par

écrit leurs appréciations de l'éventuelle adaptabilité des locaux directement à M. Laurent Moutinot.

En date du 5 novembre, convaincu-e-s de la nécessité d'amorcer une réflexion commune avec la direction du SPMi, nous avons rencontré M. Laurent Moutinot. A cette occasion, ce dernier a été informé des principaux arguments pour lesquels le personnel considère que ce déménagement constitue une atteinte grave aux principaux outils de travail qui sont au cœur de ses missions de service publique.

En date du 14 novembre, M. Laurent Moutinot a transmis à l'ensemble du personnel les aménagements prévus dans les locaux du St-Georges Center afin de les rendre compatibles à l'exercice des missions du Service.

En dépit des aménagements annoncés par M. Laurent Moutinot, le personnel a confirmé la validité des arguments qui l'oppose à ce déménagement et sa détermination à cibler la qualité des prestations publiques dispensées par le SPMi, dans un contexte déjà difficile de surcharge et de mauvaise santé du personnel. Ces locaux sont inadaptés au SPMi pour les raisons suivantes :

**- non-conformité des locaux avec la confidentialité et le droit des usagers-ères:**

L'accueil des familles doit se faire avec discrétion, compréhension, respect et confidentialité. La relation de confiance naît et s'enracine dans l'intimité proposée aux usagers-ères lors de récits de vie, de crises et d'événements perturbants voire traumatisants. Les salles proposées, même en y ajoutant une apparente opacité, ne constituent pas un lieu propice au développement de la relation intime, qui se base sur la confiance possible entre deux personnes. En outre, les nouveaux locaux présentent une configuration qui ne garantit pas la confidentialité propre aux vécus des usagers-ères: à titre d'exemple, la possibilité d'entendre des noms d'usagers-ères dans des conversations téléphoniques de collaborateurs-trices ne peuvent que faire craindre le non-respect de la protection des données et du secret professionnel;

**- sécurité des usagers-ères et des collaborateurs-trices:**

La question de la sécurité tant des enfants et des usagers-ères que des collaborateurs-trices sur le passage de certaines personnes mécontentes ou en crise doit impérativement être rediscutée. Les usagers-ères, les professionnel-le-s et les collaborateurs-trices ne devraient pas être incommodé-e-s voire choqué-e-s par le vocabulaire et, parfois, le comportement de personnes en proie à des psychopathologies importantes. La question de la sécurité se pose également alors que les usagers-ères, une fois dans les sections, peuvent aller et venir selon leur gré dans des espaces qui ne leurs fixent pas de limites au sens propre et donc au sens figuré. Les travailleurs-euses se trouvant les plus au centre de l'immeuble (faisant vis-à-vis aux salles d'entretien) se trouvent particulièrement exposés au sentiment d'insécurité, alors qu'ils se trouvent juste à côté de la zone de passage. Dans cette configuration, les collaborateurs-trices, les professionnel-le-s ainsi que les usagers-ères sont tous-tes susceptibles d'être exposé-e-s à une scène de violence qui surviendrait à l'étage;

**- manque de salles d'entretien:**

Il n'est pas possible d'en obtenir suffisamment même en scindant les grandes salles en plusieurs petites salles ou en prenant un peu de place sur les postes de travail. A notre sens, il en faudrait 8 par section, soit une vingtaine de salles d'entretien en plus que celles

prévues dans les étages de section. Le personnel rappelle aussi que les enfants ont principalement congé les mercredis et qu'il est difficile d'imaginer répartir les entretiens sur les autres jours de la semaine pour parer un peu au manque de salles. De plus, l'action des collaborateurs-trices est soumise à beaucoup de contraintes extérieures qui en limitent la planification : ils-elles n'ont pas de prise sur les aléas de la vie des familles et des enfants dont ils-elles s'occupent. L'espace de travail doit refléter cette dynamique et devrait être souple, facile à utiliser dans les moments d'improvisation;

**- confidentialité entre collaborateurs-trices:**

Les collaborateurs-trices parlent souvent entre eux-elles ou avec leur chef-fe de groupe des situations afin de s'assurer de la cohérence de leur travail. Nous nous demandons dans quel espace ceci pourrait se faire. Le personnel relève par ailleurs que ces discussions servent également à se ressourcer ou « vider son sac » au vu des situations difficiles qu'il a à gérer. Sans compter les nombreux téléphones qui doivent pouvoir se faire avec toute la discrétion requise. Enfin, nous rappelons que travail du SPMi engendre par lui-même du stress (c.f. enquête sur la santé) alors que les aménagements proposés des nouveaux locaux ne permettent pas de trouver un espace pour prendre du recul, gérer ses émotions, les partager de manière choisie et spontanée entre collègues avec dérision ou gravité. Cette absence de « soupapes », avec les incidences possibles sur l'état de santé des collaborateurs-trices et les conséquences qui en découleraient sur les prestations publiques nous inquiètent au plus haut point;

**- environnement de travail:**

Les locaux ne sont pas faits pour accueillir des usagers-ères à fréquence élevée. Les va-et-vient provoqués sur les étages seraient trop importants pour assurer un climat suffisamment serein pour prendre des décisions dans des situations d'urgence mais aussi pour rédiger des rapports, voire tout simplement pour passer un téléphone. Nous avons compris qu'une partie des dossiers seraient rangés au centre de l'étage, entre les espaces paysagés et les salles de réunion, ce qui ajouterait aux allées et venues déjà mentionnées. Les travailleurs-euses qui se trouvent vis-à-vis des salles d'entretien se trouvent particulièrement exposé-e-s en raison des nuisances sonores provoquées par l'entrée en réunion ou la sortie de l'entretien, qui ne se font pas toujours dans le calme;

**- place de travail en open space:**

Les espaces de travail types se composent de quatre collaborateurs-trices. Ce quota devrait être ramené à deux personnes. En effet, la surface par individu nous semble bien en-deçà du confort minimum et les désagréments sonores risquent d'envahir le quotidien professionnel. Enfin, dans les étages, la surface dévolue à une section est trop petite, alors que la densité humaine sera nécessairement source de pollution sonore;

**- gestion financière et comptabilité:**

Les gestionnaires font un travail qui demande une concentration optimale dans l'analyse des comptes des enfants. Cet exercice ne peut se faire que dans un environnement calme, tant sur un plan sonore qu'au niveau des mouvements de personnes. De plus, les gestionnaires sont amené-e-s à répondre continuellement et à solliciter téléphoniquement les usagers-ères et les diverses institutions. A ceci s'ajoute les rencontres parfois imprévisibles des assistant-e-s sociaux-ales, qui peuvent venir dans l'urgence, alors qu'un pupille a besoin d'une solution financière immédiate. Dans les nouveaux locaux, le service de comptabilité ne se trouve pas au même étage que celui dévolu aux gestionnaires. Ces

deux services administratifs collaborent quotidiennement et directement ensemble, afin de résoudre des requêtes pour la bonne gestion des dossiers, ou encore reprendre rapidement la question d'une signature de validation de paiement oubliée sur une facture.

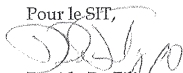
Le préambule du projet de protocole d'accord mentionne le fait que « *La désignation par le Conseil d'Etat de M. Laurent Moutinot à la fonction de directeur ad interim du SPMi marque la volonté du Conseil d'Etat d'améliorer sans tarder les conditions de travail des collaboratrices et des collaborateurs du SPMi. Dans ce cadre, il reviendra au directeur ad interim d'examiner, notamment, les procédures administratives afin de limiter la charge de travail et de porter un soin particulier à l'aménagement des nouveaux locaux attribués au SPMi par le Conseil d'Etat au Saint Georges Center en vue d'assurer notamment la sécurité du personnel et l'accueil de la population.* »

Or, les locaux du St-Georges Center représentent aux yeux de la grande majorité des collaboratrices du SPMi non pas une amélioration, mais une dégradation importante des conditions d'accueil des familles et des conditions de travail des collaboratrices. A cet égard, le personnel a évoqué l'éventualité de rendre public son désaccord afin de faire valoir ses arguments. C'est dans ce contexte, mais aussi dans un esprit de concertation, que nous souhaitons vous rencontrer très prochainement afin d'avoir un échange à propos des éléments mentionnés ci-dessus.

Cela étant, le personnel considère également que le protocole d'accord négocié aux mois de septembre et octobre derniers comporte de nombreux points sur lesquels il attend des réponses depuis longtemps, s'agissant notamment de la limitation de la charge de travail, d'affectation de postes supplémentaires et de revalorisation de fonctions. Afin que le travail de préparation effectué de part et d'autre pour aboutir à ce protocole n'achoppe pas sur la question des locaux du St-Georges Center et que les dispositions du protocole d'accord puissent être mises en œuvre sans délai, nous soumettons à votre approbation la version légèrement amendée ci-jointe.

Dans l'attente d'une proposition de rendez-vous sur le sujet des locaux, que le personnel souhaite la plus rapprochée possible compte tenu des échéances du déménagement, nous vous adressons, Monsieur le Conseiller d'Etat, nos salutations respectueuses.

Pour le SIT,



Davide De Filippo  
Secrétaire syndical

Pour le SSP/Vpod,



Pablo Cruchon  
Secrétaire syndical

Annexe : dernière version (proposition syndicale) du protocole d'accord et de son plan d'action

Copies : Mme Francine Teylouni, directrice générale de l'JOJ  
M. Laurent Moutinot, directeur ad interim du SPMi

*Date de dépôt : 21 mai 2013*

## RAPPORT DE LA MINORITÉ

### **Rapport de M<sup>me</sup> Jacqueline Roiz**

Mesdames et  
Messieurs les députés,

#### **Les doutes que l'on redoute**

La Commission de contrôle de gestion a traité de cette résolution lors de multiples sessions. Dans presque chacune de ces réunions concernant cette résolution, elle a exprimé un étonnement, voir un refus, concernant la raison d'être d'une telle résolution.

En effet, comment était-il possible que les employés du SPMi puissent désapprouver leur future nouvelle installation alors que pendant des mois ce service était au bord de la crise de nerf (avec des longues absences maladie) dans des locaux étroits et dans un bâtiment qui ne correspondait plus du tout à leurs besoins et méritait une rénovation....

La majorité des commissaires n'ont cessé d'invalider les craintes exprimées sur le déménagement dans le Saint-Georges Center.

Comment imaginer que des professionnels puissent avoir des idées sur les locaux nécessaires pour exercer leur profession? Non, évidemment il ne pouvait s'agir que de résistants au changement. Et oui, des professionnels qui exigent des bons outils de travail ça n'est pas possible, ainsi leur exigence est-elle perçue simplement comme des caprices d'enfants gâtés.

Les procès d'intention n'ont eu de cesse. La majorité de droite ne voyant pas la nécessité de traiter ce thème dans la commission.

C'est dans cet esprit serein et confiant dans le service public que les auditions ont eu lieu.

Chaque question, chaque réponse étaient interprétées de manière à conforter l'idée qu'il n'y avait rien à dire sur les nouveaux locaux mis à disposition dans un très beau bâtiment : un open space pour soi-disant « permettre plus de communication », avec un matériel adapté au « travail de bureau »... Bref le paradis. Un paradis subdivisé en parois transparentes, ou



des professionnels doivent traiter avec des personnes troubles, angoissées, quelques fois agressives, ou désemparées...

### **Qualité de vie, qualité du travail**

Les Verts ont toujours eu à cœur la qualité de vie. Cette qualité de vie s'articule aussi autour du monde du travail. Le personnel du SPMi est donc le mieux placé pour exprimer les éléments qui portent problèmes, comme l'inadéquation des locaux avec leur activité.

Du 26 octobre au 2 novembre 2012, les employés ont pu visiter les locaux. Au fur et à mesure des visites sont apparus un profond malaise et de l'inquiétude.

Le 5 novembre, les remarques concernant les locaux sont adressées à la direction. Le 14 novembre, les aménagements prévus pour y répondre ne convainquent pas l'ensemble des collaborateurs. Ils craignent que l'organisation des espaces soit inadaptée à l'exercice de leur mission publique : subsistent le problème de confidentialité et le non-respect d'un certain niveau d'intimité nécessaire aux familles. Les lieux ne sont pas propices à une relation de confiance avec les usagers qui doivent parler d'éléments perturbants, traumatisants et gênants.

Certes le directeur ad interim s'est montré confiant dans le fait que les travaux prévus résoudre les questions de confidentialité. La méfiance règne de part et d'autre. Peu d'éléments permettent de penser que les problèmes soulevés seront pris en compte, y compris les aspects simplement humains de mise en confiance des usagers (qui semblent devoir longer ou traverser plusieurs bureaux d'inconnus à leurs yeux, ou ne se sentiront évidemment pas isolés juste avec des vitres opaques).

### **Des questions financières non résolues**

D'autres éléments concrets n'ont pas été résolus :

- la CCG n'a pas pu savoir exactement combien coûteraient ces travaux (entre 300 000 F et 700 000 F ?)
- la gestion même du Saint-Georges Center nous questionne. Outre son coût annuel de location extrêmement élevé (plus haut que le prix du marché), on peut aussi s'interroger sur le fait qu'il faille encore payer des travaux fort coûteux pour rendre les locaux conformes aux besoins du SPMi.

## **Anthropologie de l'« open space » : espace « ouvert », pour qui ?**

Un espace ouvert est beaucoup moins gourmand en mètres carrés qu'un ensemble de bureaux cloisonnés. En regroupant les salariés sur de vastes plateaux, les entreprises confrontées à l'explosion des prix de l'immobilier ont donc tenté d'améliorer le « rendement-moquette » avant de se rétracter (les études en ressources humaines le prouvent). Ainsi, c'est d'abord l'élément économique qui prime et fait oublier les conséquences sociologiques.

Dans un « open space », on uniformise les meubles et les méthodes de travail, on homogénéise... A cela s'ajoute un sentiment plus ou moins « policier » (à tort ou à raison) pour les employés.

En réunissant les personnes sur un même plateau sans se soucier de ce qu'ils font vraiment, on gomme les spécificités du travail de chacun. Du coup, on crée des aménagements sans se demander comment ils influenceront sur le système de relations sociales et professionnelles.

Dans ces grands espaces, la communication augmente certes en quantité mais baisse trop souvent en qualité.

Il existe de moyen de « survivre » dans un open space mais au prix de perte de productivité allant jusqu'à 30%. L'attention étant en partie « parasitée » par les sons, des parfums, des odeurs, des interventions inutiles de collègues, l'état d'alerte sur l'apparence (physique, attitude, voix neutre, écran du PC), car il faut adopter des comportements de façade et revêtir les habits du salarié modèle. Pourtant, dans une journée de travail, il faut pouvoir, de temps en temps, prendre de la distance, souffler. Dans un open space, c'est impossible, à moins qu'un hygiéniste du travail soit très très calé pour aménager l'espace afin d'éviter ces pressions inutiles.

Ce contrôle de soi épuise les salariés et nourrit leur stress favorisant encore un peu plus les risques psycho-sociaux.

## **Conclusion**

Trop d'éléments laissent donc envisager une résolution partielle de la situation. Aussi, les Verts n'ont pas voulu « retirer » cette résolution et demandent au Grand Conseil de l'adopter afin de s'assurer que les problèmes soulevés par les employés du SPMi seront entièrement traités. Et résolus.