

Date de dépôt : 17 août 2016

Rapport

**de la Commission des pétitions chargée d'étudier la pétition :
Non aux suppressions de postes et licenciements ! Oui à l'octroi
de moyens suffisants pour faire face à l'augmentation des
demandes !**

Rapport de majorité de M. Guy Mettan (page 1)

Rapport de première minorité de M^{me} Nicole Valiquer Grecuccio (page 33)

Rapport de deuxième minorité de M^{me} Sarah Klopmann (page 37)

Rapport de troisième minorité de M. Olivier Baud (page 39)

RAPPORT DE LA MAJORITÉ

Rapport de M. Guy Mettan

Mesdames et
Messieurs les députés,

La Commission des pétitions s'est réunie les 25 avril, 23 mai, ainsi que les 6 et 13 juin 2016 sous la présidence de M. Christian Frey. M^{me} Mina-Claire Prigioni, secrétaire scientifique du SGGC, a assisté aux séances. Le procès-verbal a été assuré par M. Christophe Vuilleumier.

Audition du SIT, de la Commission du personnel de l'Hospice général et du SSP/VPOD, pétitionnaires, représentés par M^{mes} Françoise Weber, secrétaire syndicale au SIT, Anne Vifian, assistance sociale, membre de la commission du personnel, Fanny Léchenne, consultante en prévention communautaire à Point jeune, et Filippa Chinarro, secrétaire syndicale au SSP

M^{me} Weber explique que cette pétition vise à attirer l'attention sur deux problèmes importants, soit sur l'absence d'évolution de la subvention à l'Hospice général, depuis dix ans. Elle rappelle que celui-ci demande depuis deux ans une rallonge financière au vu du nombre de bénéficiaires qui s'accroît. Cinq millions de francs manquent au budget depuis deux ans. Par ailleurs, 80 postes manquent, sans compter les déficits qui sont annoncés en 2017, et au final ce sont 180 postes qui manquent.

M^{me} Vifian ajoute que les collaborateurs de l'Hospice général ne peuvent plus assurer leur mission auprès des personnes en difficulté. L'institution a demandé pour son budget 2016 une subvention permettant d'assurer sa mission, ce qui n'a pas été accordé. La Commission des finances a été interpellée pour envisager une audition, mais les collaborateurs n'ont pas eu de réponses. Des courriers ont été adressés au Conseil d'Etat autant qu'à la direction de l'Hospice.

Au cours des cinq dernières années, les demandes d'aide sociale ont augmenté de 62%, sans compter l'aide aux migrants. 2015 s'est soldé par une hausse de 8% des demandes à l'aide sociale et de 1300 personnes supplémentaires au niveau des requérants d'asile. Cette augmentation provient de la conjoncture et de la réduction des prestations sociales comme le chômage et l'AI. Il y a donc un nombre croissant de personnes qui se paupérisent. L'Hospice général n'a par ailleurs vu aucune hausse de subvention depuis dix ans et n'a pas eu de moyens supplémentaires pour faire face aux missions nouvelles qui lui ont été confiées. 44 postes pour l'action sociale et 44 postes pour le service des requérants d'asile manquent, ce qui implique une dégradation des conditions de travail. Il n'est pas possible de remplacer les personnes malades, et des cas de burnout se sont développés au cours des dernières années. Tous les collaborateurs doivent assumer une surcharge de travail excessive avec des situations sociales de plus en plus difficiles. Des mesures de réorganisation ont bien été tentées sur le terrain et la direction cherche tous les moyens possibles pour soulager les collaborateurs. L'équation ne peut pas être résolue.

M^{me} Léchenne ajoute que selon le budget de fonctionnement, les comptes sont déficitaires dès 2016 et 10 millions de francs manqueront en 2017. Mathématiquement 80 postes devront être supprimés. Des coupes budgétaires

ont en outre été annoncées, impliquant 28 postes. Les mesures d'économie et l'absence d'une rallonge de 10 millions de francs vont non seulement entraîner la perte de postes mais également une augmentation supplémentaire de la charge de travail des collaborateurs. Le travail de prévention devra être supprimé et le nombre de personnes dormant dans la rue va augmenter autant que les jeunes sans formation.

Il n'est plus possible d'augmenter la charge de travail des travailleurs sociaux sans toucher sévèrement aux prestations, entraînant dès lors des dilemmes déontologiques. Les situations les plus urgentes doivent alors être priorisées et la dégradation de ces conditions ne fera qu'entraîner des coûts supplémentaires. L'Hospice général est le dernier filet social du canton, et la priorisation, arbitraire, sera réalisée au détriment des projets sociaux devant être menés. La durée de la prise en charge des personnes en difficulté n'en sera qu'augmentée, et des situations de détresse échapperont de facto aux travailleurs sociaux, un risque relevant de la non-assistance à personne en danger. Les problèmes de santé des collaborateurs augmenteront et toutes ces conséquences ne feront qu'accroître le coût de l'aide sociale. Il n'est plus possible pour l'Hospice général de mener à bien sa mission, et les pétitionnaires demandent la subvention nécessaire pour le maintien des postes menacés, une enveloppe budgétaire permettant à l'Hospice de réaliser sa mission, d'allouer à l'institution des moyens pour soulager la santé du personnel, de permettre à l'Hospice de développer une politique de prévention, et de veiller à ce que les missions de l'institution soient préservées.

Un commissaire socialiste remarque qu'il manque donc 88 postes (40 postes à l'aide sociale et 44 postes pour l'aide aux migrants) et que les pétitionnaires craignent la suppression de 80 postes, plus 28 postes, soit 196 postes au total.

Une de ses collègues demande ce qu'est le CAD.

C'est un centre d'animation pour personnes âgées qui entre dans le cadre de la politique de l'institution qui assure des missions de prévention. Le CAD est rediscuté tous les cinq ans. La question qui se pose régulièrement est de déterminer où s'arrête une prestation, tant pour les personnes âgées que pour les jeunes. Aucun lieu n'est ciblé pour le moment par la direction mais au vu des coupes annoncées, la direction devra imaginer des suppressions d'une manière ou d'une autre. Fonctionner avec un déficit de 10 millions de francs signifie supprimer des prestations. La loi implique pourtant que l'Hospice doit veiller à la réinsertion sociale des personnes, et la direction ne peut pas encore dire ce qui sera supprimé puisque les différents éléments dépendent de la loi.

La même commissaire déclare avoir observé qu'il était indiqué que les postes fixes diminuaient mais que les postes d'auxiliaires augmentaient de plus de 10%. Elle demande ce qu'il en est exactement et si ces postes d'auxiliaires vont venir remplacer les postes fixes. Elle remarque que 70 départs ont été annoncés, pour la plupart des démissions et elle demande des explications sur ce taux de rotation. Elle demande encore si le taux d'absentéisme qui est constant au cours des trois dernières années diffère largement par rapport aux années précédentes. Elle remarque que les démissions pourraient en effet compenser ce taux.

M^{me} Léchenne répond qu'il y a deux enveloppes, l'une en lien avec le rendement du parc immobilier et l'autre pour les postes fixes. L'Hospice général a pris dans la première enveloppe pour financer des postes auxiliaires, afin de faire face à l'arrivée des migrants. Le nombre de postes à l'action sociale est figé depuis des années. Il y a par ailleurs des systèmes de coulissage, certains auxiliaires pouvant intégrer un poste lorsqu'un ancien collaborateur quitte l'institution. Quoi qu'il en soit, le turnover est important et il faut du temps pour former les nouveaux venus.

M^{me} Vifian ajoute que les démissions sont généralement dues par la surcharge de travail. Accompagner une personne en difficulté nécessite du temps et du calme. Cette surcharge de travail fait perdre passablement de sens à la mission des collaborateurs. En l'occurrence, il est difficile de prendre une posture lorsqu'il n'est plus possible d'aider une personne. Le taux d'absentéisme (4.5%) est demeuré stable durant 3 ans et ne s'est pas accru mais il y aura une explosion au sein de l'AMIG (aide aux migrants) au vu de la situation. Cela étant, il n'y a pas de postes dans le social sur le marché du travail. Les collaborateurs de l'AMIG accueillent 100 personnes par semaine. Les assistants sociaux traitent 63 dossiers par semaine, un taux qui ne fait que croître. Enfin, le turnover va s'accroître au vu de la situation de plus en plus difficile. Ces collaborateurs sont de plus en plus isolés dans leurs choix et les priorités devant être faites dès lors par des personnes seules sont très préoccupantes.

Un commissaire UDC demande si le déficit indiqué est une prévision. Il évoque le contrat de prestations et il demande s'il ne faudrait pas indiquer à l'Etat que ces prestations s'arrêtent faute de moyens.

M^{me} Vifian acquiesce en indiquant que les rendements parviennent à leurs termes et ne permettent plus de financer un certain nombre de postes. C'est un débat qui se déroule au sein de la direction, mais ces prestations relèvent de la loi et concernent une aide sociale minimale qui est due à la population. Le contrat de prestations ne sera pas renégocié avant 2018. Or, les besoins en aide sociale augmentent, indépendamment de la problématique des migrants.

Le personnel tape justement du poing sur la table, en mettant en lumière le risque pesant sur la prévention. Travailler sur des ruptures sociales est plus coûteux que la prévention. A signaler que l'Hospice général n'a pas le droit de prendre en charge des personnes sans papiers.

Un commissaire PLR demande quel est le taux des jeunes entre 18 et 25 ans qui sont à l'Hospice général.

Les jeunes sont suivis par les CASS ou par Point Jeune. 1400 jeunes sont accompagnés par l'Hospice. Une antenne a été ouverte à Cap Formation pour appuyer les jeunes en recherche d'un apprentissage. C'est l'OFPC qui assure la relation avec les entreprises. C'est l'aide financière qui est du ressort de l'Hospice général. Les tâches sont clairement réparties. Un conseiller en orientation et un assistant social de l'Hospice travaillent autour du jeune. C'est un travail spécifique. De plus en plus de jeunes pris en charge par l'Hospice général sont capables de travailler et ont des diplômes de l'Ecole de commerce mais ne trouvent pas d'emploi. La loi oblige l'Hospice général à aider les jeunes à s'insérer dans le monde du travail et le problème relève le plus souvent de la première expérience professionnelle. Il y a eu une augmentation de 8% en 2015, et plus particulièrement au cours des trois derniers mois, ce qui ne s'explique pas. L'Hospice général a demandé qu'une étude soit menée pour comprendre les raisons de cette augmentation. Les examens sont bien plus exigeants de nos jours qu'il y a quelques années, ce qui implique que des remises à niveau doivent être proposées pour ces jeunes.

Un commissaire MCG demande combien d'employés travaillent au sein de l'Hospice général et si tous les signataires appartiennent à l'Hospice.

1000 collaborateurs travaillent à l'Hospice. Le Conseil d'administration a été interpellé et avisé du dépôt de cette pétition. Les réunions avec la direction se déroulent chaque mois, et tous les trois mois avec M. Poggia. On rappelle que le RMCAS a été supprimée par le législateur qui ne voulait pas d'une organisation systématique. Pour respecter la nouvelle loi, il est nécessaire de réaliser un suivi individualisé. Mais des moyens sont nécessaires.

Audition de M. Pierre Martin-Achard, président du conseil d'administration, et M. Christophe Girod, directeur général de l'Hospice général

M. Martin-Achard distribue un document. Le premier tableau indique le montant des prestations cantonales pour l'aide aux migrants et l'aide sociale, soit 300 millions de francs de subvention. L'Hospice général traite

15 000 dossiers, un dossier pouvant contenir plusieurs bénéficiaires. Il est question en l'occurrence de 30 000 personnes. Le nombre de bénéficiaires a doublé depuis 2008 alors que la subvention est stable depuis 2008. Les recettes ont par ailleurs augmenté, un accroissement malheureusement insuffisant pour engager le personnel nécessaire. Il est donc vrai qu'il y a une hausse importante du nombre de bénéficiaires et que le personnel n'a pas augmenté dans la même proportion. La direction a toutefois pris un certain nombre de mesures, la première ayant eu pour but d'augmenter les revenus immobiliers de l'Hospice, notamment provenant des immeubles se trouvant à la rue du Rhône et à la rue Verdaine. Les charges ont en outre été baissées grâce aux marchés publics et aux économies réalisées. Ces revenus ont permis d'augmenter quelque peu le personnel. Des efforts ont également été réalisés pour diminuer le nombre de collaborateurs dans le domaine administratif afin d'améliorer l'efficacité et d'accroître les efforts pour les bénéficiaires. Enfin, des efforts sont encore en cours pour améliorer la situation. Il évoque ainsi la question des maisons de vacances, largement sous-occupées, lesquelles sont totalement financées par la subvention. Il rappelle que ces maisons avaient déjà fait l'objet de pétitions par le passé. En résumé, la situation actuelle du personnel est donc difficile. Il rend d'ailleurs hommage à ses collaborateurs qui permettent à l'institution de fonctionner. De gros efforts sont demandés au personnel. Ils risquent de s'accroître au vu des perspectives sociales et du nombre de conflits dans le monde qui engendrent des déplacements de population. Il est donc vraisemblable que l'Hospice général sollicite une augmentation de la subvention qui n'a pas augmenté durant les dix dernières années.

M. Girod ajoute que le budget de l'Hospice général est de 78 millions de francs avec une réserve opérationnelle qui se monte à 12 millions, laquelle permet de couvrir le déficit annuel de 5 millions. Cette réserve permettra à l'Hospice de se maintenir au cours des deux prochaines années, mais au-delà de ce délai, l'institution rentrera dans un exercice déficitaire.

Un commissaire socialiste mentionne que le personnel parle d'un déficit de 10 millions de francs à fin 2016 alors que la direction parle de 5 millions. Il demande quelle est la raison de cette différence.

M. Girod répond que la commission du personnel parle de 10 millions, soit les 5 millions de dette de cette année et les 5 millions de l'année prochaine.

Un commissaire socialiste déclare avoir de la peine à lire les chiffres entre les dossiers AMIG et les dossiers ASOC. Ces derniers augmentent de manière régulière alors que les premiers explosent. Il demande s'il serait possible à la Commission d'avoir ces chiffres de manière différenciée.

M. Girod acquiesce en mentionnant que le nombre de dossiers AMIG est passé de 6 880 en 2010 à 12 200 aujourd'hui. L'augmentation des prestations prévue est de 4% pour les années qui viennent. Les dossiers qui arrivent à présent, soit les 8% indiqués dans la présentation, sont la réplique parfaite des dossiers qui parvenaient à l'Hospice lors de ces dernières années. Cela démontre que le nombre de working poors est en augmentation. Une étude a été lancée afin de déterminer l'origine de ce flux. Il est encore trop tôt pour tirer des conclusions sur les résultats du service de réinsertion professionnelle, puisque les bénéficiaires peuvent y rester deux ans. Mais les chiffres sont encourageants. Les CAS réinsèrent de très nombreuses personnes. Un pôle a été créé afin de concentrer les efforts et améliorer cette réinsertion. Mais sans augmentation de la subvention, la situation deviendra très difficile pour les collaborateurs. L'Hospice général comprend la situation des finances cantonales et il convient donc de repenser l'aide sociale.

Sa collègue socialiste demande quel est le taux d'absentéisme des collaborateurs et si cet absentéisme s'est accru. Elle se demande ensuite s'il serait possible d'avoir une collaboration plus étroite avec les communes à l'égard des migrants.

Le taux d'absentéisme est en-dessous des quotas et n'est donc pas inquiétant. Il a augmenté au cours des deux dernières années. A noter que les communes ont certaines tâches en matière sociale. L'Hospice entretient d'excellentes collaborations avec certaines communes, alors qu'avec d'autres, l'institution essaie de développer des participations. L'image est donc contrastée. L'idée est par ailleurs de faire participer financièrement les communes qui ne peuvent pas loger de migrants, afin d'améliorer l'intégration de ces derniers dans le reste du canton.

Un commissaire UDC demande, à l'égard des maisons de vacances, si le Département a approché l'Hospice général en lui demandant de vendre ces établissements. Il demande par ailleurs si la Commission pourrait obtenir une liste des activités qui ne sont pas primordiales pour l'Hospice.

M. Martin-Achard répond que l'Hospice avait déjà envisagé il y a six ou huit ans de confier ces maisons de vacances à des tiers, mais des pétitions avaient rapidement été déposées pour les maintenir. L'institution débat de cette question avec le département et des pistes de réflexion sont en train d'être dégagées. L'argent doit être destiné prioritairement à l'aide sociale et aux migrants. De fait, l'institution ne parvient pas à remplir les deux maisons de vacances situées dans le canton de Vaud, maisons qui ne sont pas suffisamment médicalisées. Les activités du centre pour les aînés de l'Hospice à Lancy pourraient être également transférées. Il est rappelé que l'aide aux migrants et l'aide sociale sont les missions prioritaires de

l'Hospice et il n'y a plus d'activités dont l'Hospice s'occupe qui ne sont pas le cœur de sa mission.

Le même commissaire demande si l'Hospice a déjà envisagé la vente de ces centres de vacances.

L'une de ces maisons appartient à l'Hospice et une vente devrait faire l'objet d'un PL, impliquant la suppression de postes. En l'occurrence d'autres solutions pourraient être envisagées. L'Hospice possède la moitié d'une autre maison, la seconde partie appartenant à la Ville de Genève. Et il n'est pas aisé de vendre en l'état. Il serait également imaginable de louer ces lieux.

Un commissaire MCG observe qu'il y a une augmentation du nombre de personnes prises en charge par l'Hospice. Il demande si la diminution du nombre de chômeurs n'est pas compensée par cette augmentation. Il évoque ensuite les subventions fédérales pour l'aide aux migrants et il demande si cette aide ne devrait pas être suffisante pour gérer l'ensemble de la problématique.

Il n'y a pas de corrélation automatique entre le chômage et l'aide sociale. Certaines personnes peuvent avoir une fortune personnelle ou une aide familiale leur permettant de ne pas intégrer l'Hospice. Il y a toutefois des trends entre le chômage et l'aide social mais pas de corrélation systématique. La plus grande partie des personnes qui arrivent à l'Hospice général n'ont pas le droit au chômage.

Quant à l'aide fédérale, elle n'est pas suffisante depuis dix ans. La part cantonale ne fait qu'augmenter depuis une dizaine d'années. Les forfaits fédéraux augmentent au fur et à mesure de l'augmentation du nombre de migrants mais ces entrées sont insuffisantes. Le forfait fédéral a permis d'engager 25 nouveaux postes, en l'occurrence des contrats à durée limitée. Il prend en compte l'hébergement, l'administration ainsi que l'intégration, mais cette masse financière ne permet pas de couvrir tous les frais.

Concernant la prise en charge des personnes âgées, les dimensions médicales sont prises en compte par le canton. L'Hospice n'a pas d'activités médicales. Ce rôle va échoir aux communes en raison du projet de désenchevêtrement.

Un commissaire UDC demande s'il est possible d'avoir des chiffres par rapport aux personnes qui sortent et qui entrent dans l'institution. Il demande ensuite combien coûte un bénéficiaire de l'Hospice.

Il y a en moyenne 6000 usagers de l'aide sociale qui ressortent chaque année sur le marché du travail ou qui obtiennent un subside de l'AI ou de l'AVS. Le nombre de personnes qui intègrent l'Hospice est supérieur. Il communiquera à la Commission le coût d'un bénéficiaire. Le flux n'est pas

stable en raison des modifications législatives. Le 8% de l'année passée est par contre extraordinaire, mais on ne sait pas si ce pourcentage est inhérent à la parité du franc suisse et de l'Euro.

Un commissaire PLR demande quelles sont les autres sources de financement de l'Hospice général. Il se demande par ailleurs comment réinventer l'aide sociale et ce qu'il faut penser du revenu de base inconditionnel.

L'Hospice général enregistre des revenus immobiliers, des remboursements d'assurances et les forfaits fédéraux. Concernant le revenu de base inconditionnel, il s'agit d'une question politique. Cela étant, repenser l'aide sociale implique repenser l'organisation cantonale de l'aide.

Un commissaire socialiste signale que la pétition évoque des craintes de licenciements. Il demande ce qu'il faut en penser et s'il manquerait 88 postes en tout.

Il n'est pas question de licenciements pour le moment. Cela étant, si l'aide sociale diminue, l'Hospice ne devra pas aller demander une augmentation de la subvention à la Commission des finances. Il s'agit donc d'une crainte infondée. Le nombre de postes est calculé en fonction d'un ratio prenant en compte le nombre de dossiers par assistant social. Il serait nécessaire de recalculer ce ratio. De plus, fonctionner sur cette base ne mène qu'à une augmentation de la subvention, ce qui n'est guère envisageable au vu de la situation budgétaire du canton. Cela étant, l'Hospice n'aura pas l'argent nécessaire pour ouvrir 88 postes dans deux ans. Toutefois, les dossiers informatisés permettent des gains d'efficacité, et il n'est pas possible de comparer la situation actuelle avec celle de 2007. En outre, les assistants sociaux se sont vu déchargés d'un certain nombre de tâches par des assistants administratifs.

Son collègue PS remarque que le nombre d'heures attribuées à un dossier est de deux heures, et il remarque que 72 dossiers par assistant social représentent une masse énorme. Il ne sait pas si diminuer ce temps permettra d'optimiser la réinsertion.

Il n'y a pas de formule magique, mais les assistants sociaux vont être amenés à faire des choix pour déterminer les dossiers prioritaires. Tous les bénéficiaires n'ont pas besoin de voir les assistants sociaux toutes les semaines.

Audition de M. Mauro Poggia, conseiller d'Etat chargé du département de l'emploi, des affaires sociales et de la santé, et M. Jean-Christophe Bretton, directeur de l'Action sociale

M. Poggia observe qu'il n'est pas question de supprimer des postes et que la réaction des collaborateurs de l'Hospice général est préventive. Il y a eu dans les faits des augmentations de postes qui ne se voient pas forcément dans la dotation puisque l'Hospice a réussi à dégager des revenus en hausse par le biais de son parc immobilier. Cela étant, il comprend les craintes des collaborateurs puisque le nombre de bénéficiaires a augmenté, notamment les personnes demandant l'asile. Et il pense que cette augmentation sera similaire cette année. Des admissions provisoires sont envisageables au vu des situations politiques des pays d'origine des requérants et il est probable que les collaborateurs soient encore mis à contribution. Cela étant, la pression est la même dans tous les cantons. Ce sont 72 dossiers d'aide sociale qui sont traités par chaque assistant social et 142 dossiers par assistant administratif, chaque semaine. 92 dossiers concernant les demandes d'asile sont pris en charge par chaque assistant social et 162 par assistant administratif.

A titre de comparaison, dans le canton de Vaud, ce sont 92 dossiers par assistant social et 62 par gestionnaire qui sont traités par semaine, et 45 dossiers d'asile entre les mains des assistants sociaux, et 60 familles par gestionnaire, plus 115 dossiers par collaborateur transversal. A Bâle, les assistants sociaux s'occupent de 80 dossiers d'aide sociale et de 72 dossiers relatifs à l'asile, les assistants administratifs prenant en charge 120 dossiers d'aide sociale et 79 dossiers d'asile. La comparaison n'est pas toujours facile à faire puisque les cahiers des charges des collaborateurs varient, autant que l'organisation des administrations. Certains cantons mettent passablement à contribution les communes, ce qui n'est pas le cas à Genève.

La direction générale de l'Hospice général réfléchit à faire aussi bien mais autrement. On constate une certaine discrédance entre la commission du personnel et les collaborateurs eux-mêmes. L'Hospice essaye de recentrer ses activités sur le corps métier, en fermant notamment le chalet de Florimont qui était largement sous-utilisé et qui présentait un million de francs de déficit annuel. Les seize collaborateurs concernés n'ont pas été licenciés mais réaffectés à d'autres activités. L'Hospice général remplit correctement ses tâches et il y a naturellement une résistance à l'égard des réflexions portant sur des prestations qui peuvent être remises en question au vu de l'augmentation des bénéficiaires. Certaines personnes ne pourront jamais être réinsérées dans le marché du travail et devront être soutenues jusqu'à leur retraite, et il semble inutile de convoquer ces personnes chaque semaine, ce

tant pour des questions d'efficacité du personnel que de dignité pour ces personnes.

M. Bretton évoque ensuite le budget et les 120 millions de francs de frais de fonctionnement de l'Hospice en indiquant que sur un franc versé par le canton, les frais se montent à 40 centimes. Il signale que la courbe des besoins est évidemment plus importante que l'évolution des postes qui sont passés de 733 à 863 postes équivalent temps plein depuis 2010, soit une augmentation de 17%, les bénéficiaires se montant de 22 252 à 28 794 soit 6500 personnes supplémentaires pour la même période, soit 29% de plus. Le canton travaille avec l'Hospice pour réallouer les prestations. Le parc immobilier de l'Hospice est généreux et rapporte quelques 22 millions de francs chaque année. Il rappelle que la subvention du canton n'a, quant à elle, pas bougé au cours de ces dernières années avec 78 millions de francs, mais il répète que les revenus du parc immobilier ont augmenté. Il déclare que mois après mois, le nombre de bénéficiaires augmente. Au cours des cinq à six derniers mois, l'Hospice a enregistré 8% de hausse, soit une augmentation importante.

Le Département a demandé à ce qu'un examen de ces nouvelles demandes soit fait. Il précise que 75% de ces personnes sont à Genève depuis plus de dix ans, et 15% environ depuis plus de cinq ans. Il ne s'agit donc pas de nouveaux arrivants qui tendent la main. Il est nécessaire de déterminer ce que faisaient ces personnes avant de s'inscrire à l'Hospice. Le nombre de collaborateurs est passé de 863 en 2015 à 902 en 2016, et la tendance n'est donc pas à la baisse.

Un commissaire UDC déclare que des pistes d'économie possibles ont été évoquées lors des dernières séances de commission, notamment par rapport aux maisons de vacances pour les personnes âgées. Il demande si cette activité est bien terminée. Il se demande par ailleurs ce qu'il en sera du bâtiment concerné. Il demande également si le Conseil d'Etat a évoqué d'autres pistes d'économie concrètes avec l'Hospice général. L'économie serait d'un million de francs par année. L'Hospice a remarqué que cette prestation était fournie, année après année, aux mêmes personnes, et il est de plus en plus difficile d'offrir un panachage d'activités. En outre, de nombreuses associations existent à Genève, œuvrant en faveur des personnes âgées qui peuvent profiter d'autres chalets très confortables en Valais ou ailleurs.

M. Poggia répond que le chalet de Florimont va être abandonné. Il faudra déterminer si le canton de Vaud est intéressé à le reprendre. C'est l'Hospice général qui décidera ce qu'il convient d'en faire, le vendre ou le louer. Le chalet de Grillon continue, quant à lui, à être exploité puisqu'il appartient en

partie à l'Hospice général et en partie à la Ville de Genève. Par ailleurs, l'Hospice est tenu de servir des prestations aux bénéficiaires, et notamment des prestations circonstanciées comme des frais de lunettes ou des frais de déménagement opportun. Ce n'est pas là où il est possible de faire des économies. Pour le reste, les prestations sont fixées par la loi. Il est nécessaire qu'une différence de revenu soit suffisamment incitative pour les bénéficiaires afin de convaincre ces derniers de revenir en arrière en reprenant une activité. Cela étant, il est nécessaire de mener une politique responsable avant que la situation ne finisse dans le mur et que des modifications législatives entérinent des changements.

Une commissaire socialiste déclare être étonnée par la position du Conseil d'Etat au vu des chiffres donnés. Elle observe que l'augmentation du nombre de dossiers est réelle et importante, ce d'autant plus qu'un dossier peut contenir des familles entières présentant différents problèmes. Elle évoque ensuite le chalet Florimont en mentionnant avoir l'impression que l'on ôte à Jean pour donner à Pierre. Elle se demande s'il n'y aurait pas d'autres possibilités comme confier ce chalet à l'association Pro Senectute. Elle rappelle alors que de nombreuses infrastructures entre les mains du canton proviennent de legs établis en faveur des enfants ou des personnes âgées. Et elle remarque qu'il serait important de s'assurer que tel n'est pas le cas avant de réattribuer des structures. Elle se demande en outre si le Conseil d'Etat ne devrait se porter garant de la bonne utilisation des biens de l'Hospice général.

M. Poggia répond que le Conseil d'Etat suit bien évidemment la politique de l'Hospice à l'égard de son parc immobilier. Mais l'Hospice est indépendant et gère seul son parc immobilier. Si un legs a été donné au canton, celui-ci peut le respecter mais n'est pas pour autant obligé d'assumer des coûts. Il répète qu'il n'y a pas de suppression de postes au sein de l'Hospice général. Le Conseil d'Etat estime avec la direction de l'Hospice que ce dernier remplit ses tâches avec la subvention qui lui est attribuée. Il est évidemment toujours possible d'en faire beaucoup plus, et s'il fallait allouer les moyens souhaités, le canton ne parviendrait pas à boucler son budget.

Un commissaire MCG évoque l'information à la population et mentionne que l'article de presse paru sur le chalet de Florimont met le feu aux poudres. Les lecteurs ont interprété cette suppression comme étant un biais pour dégager des moyens en faveur de l'accueil pour les réfugiés. Et il se demande s'il y a vase communicant entre ces deux populations. Il demande alors si le canton reçoit suffisamment de moyens de la part de la Confédération pour accueillir les réfugiés.

M. Poggia déclare que le budget de l'Hospice général est un, même s'il y a plusieurs activités en son sein. Il répète que ce chalet enregistre un déficit

année après année, une activité qui ne rentre en outre pas dans les missions de l'Hospice général. Il mentionne ensuite que les subventions de la Confédération ne couvrent pas les coûts globaux de l'asile avec les 47 millions de francs qui sont attribués à Genève. C'est le canton qui prend à sa charge le reste des frais en utilisant notamment les abris PC. Mais ces derniers coûtent plus chers que des abris en plein air. Ce n'est pas l'économie faite sur le chalet de Florimont qui permettra de combler le trou de l'asile.

Un autre commissaire socialiste évoque les invites de la pétition et remarque que des collaborateurs pourraient être réaffectés à d'autres activités. Elle demande ce qu'il en est exactement. Elle remarque par ailleurs que le Conseil d'Etat n'augmentera pas sa dotation budgétaire et elle aimerait en avoir confirmation. Elle se demande enfin si le département prendra des mesures pour permettre de préserver la santé des collaborateurs qui sont soumis à épuisement.

M. Poggia répète qu'il n'y a pas de licenciements prévus. La subvention devrait permettre de couvrir les frais de fonctionnement de l'Hospice jusqu'en 2019, et il n'y a pas de suppression de poste envisagée avant 2019. Une demande a été faite au Conseil d'Etat afin qu'il fasse exception à la règle des moins 5% au niveau de l'Hospice général. L'Hospice peut encore utiliser sa réserve et les trois prochaines années sont donc couvertes avec un accroissement du nombre de postes. L'Hospice devrait ainsi compter 922 postes l'année prochaine. Il n'y aura effectivement plus de réserve à fin 2018. A noter que l'indicateur du taux d'absentéisme permet de mettre en lumière des problèmes. Or le taux de 4,8% d'absentéisme de l'Hospice est en-dessous de la moyenne. Le niveau de souffrance n'est donc pas inquiétant. C'est la commission du personnel et les syndicats qui parlent de souffrance du personnel.

Un commissaire UDC demande quel est le profil des personnes qui s'inscrivent à l'Hospice et qui sont sur le territoire depuis moins de cinq ans.

Le minimum leur est donné, à raison de 10 F par jour. M. Poggia ajoute que 2310 F par mois sont versés en moyenne au bénéficiaire classique. Ces personnes viennent parfois d'autres cantons.

Un commissaire PLR remarque que ce sont 120 millions de frais de fonctionnement dont il est question et demande quel est la répartition de ces frais.

Il y a aujourd'hui 863 équivalent temps plein (ETP) au sein de l'Hospice avec 120 millions de masse salariale. Cela étant, l'accompagnement humain ne peut guère être évalué en termes de coût administratif, comme on a tendance à le faire très souvent.

Le commissaire MCG déclare qu'il a été question de 46 millions de francs de subventions fédérales pour l'asile sur un coût de 100 millions francs. Il demande si les 100 millions pour l'aide sociale sont comptés à part.

M. Bretton répond que les 120 millions de francs de masse salariale englobent toutes les activités. L'asile est refacturé à Berne. Le canton se bat depuis quatre ans pour que la Confédération révise ses subventions, notamment à l'égard des cantons urbains. Les cantons qui logent des réfugiés en altitude dans des refuges ne sont pas confrontés aux mêmes coûts que les cantons urbains. Mais la Confédération ne démord pas de son budget. Genève a également demandé le calcul de la clé de répartition des requérants, clé qui ne tient pas compte de la péréquation intercantonale ou de la densité du nombre d'habitants par canton. En l'occurrence, Genève rétrocède des montants de la péréquation à la Confédération alors que le canton de Vaud en perçoit depuis cette année. Genève est l'un des cantons qui dépense le plus pour l'asile.

Le canton reçoit 5,9% de réfugiés mais la Confédération a des scénarii à 180 degrés et personne ne sait ce qu'il en sera demain. La Suisse devrait pouvoir constater d'ici peu de temps les tendances de la migration. Genève a demandé 10 millions de francs supplémentaires à la Confédération pour absorber les augmentations éventuelles.

Audition de M^{me} Anne-Marie Peysson, présidente de l'Association de lutte contre les injustices, et de M. Patrick Münger

M^{me} Peysson répond que l'Association de lutte contre les injustices sociales et la précarité est une association qu'elle a créée en 2010 et qui représente principalement les personnes à l'aide sociale. Cette association est amenée à aider les bénéficiaires dans leurs démarches, mais également à gérer des conflits entre ceux-ci et les instituts sociaux. Son association aide les assistantes sociales et elle propose des suivis personnels ainsi que des ateliers socioculturels. Concernant la pétition, lorsque le RMCAS a été supprimé en 2012, il était évident que les assistantes sociales ne parviendraient plus à suivre. L'une des conséquences se mesure au niveau des bénéficiaires qui subissent des pressions très fortes pour être dans les temps et ramener les documents nécessaires. Il existe par ailleurs de gros conflits entre les assistants sociaux et les assistants administratifs qui ne possèdent pas l'empathie nécessaire pour comprendre ce métier. Les bénéficiaires, dans ces conditions, sont dans un continuel état de survie, ce qui ne leur permet pas de se centrer sur un projet d'avenir. De nombreuses personnes vivent avec 300 ou 400 F par mois une fois le loyer payé. Ils ne sont en outre pas forcément payés le 21 du mois mais parfois le 5 du mois

suisant, ce qui rajoute à leur stress. Certaines personnes ayant des problèmes psy importants, refusées par l'AI, développent dans ces conditions des phobies contre les assistants sociaux. Il existe par ailleurs de gros problèmes à l'égard des familles monoparentales au point que des assistantes sociales avancent parfois les aides avant que les démarches ne soient terminées, alors que d'autres non. La situation est donc très compliquée et son association supplée les assistants sociaux depuis 2010.

M. Münger a été électricien pendant vingt ans, jusqu'en 2007, date d'un accident professionnel qui lui a coûté un œil. Il a demandé à retravailler et a suivi des cours à l'IFAGE, cours qui ont coûté la somme de 25 000 F. Il a appris seulement par la suite que ces cours ne sont pas reconnus par la profession. Il s'est donc retrouvé au chômage et n'a pas retrouvé de travail. Suite à la période de chômage, il a intégré l'Hospice général. Sa situation est évidemment difficile et il vit actuellement avec quelques 900 F par mois. Il s'est alors disputé avec l'assistante sociale car il n'avait pas reçu l'aide à laquelle il avait droit dans les temps et il a compris après coup les raisons de ce retard au vu de la pile de dossiers sur le bureau de son interlocutrice. Il pense donc qu'il est véritablement nécessaire de faire quelque chose pour ce personnel.

Une commissaire socialiste prend la parole et remarque que le personnel de l'Hospice général n'a pas envie d'être relégué à un rôle de bancomat, et elle mentionne que les assistants sociaux prennent normalement en charge les personnes. Elle observe en l'occurrence que les personnes auditionnées évoquent surtout des problèmes de délai dans les paiements et elle se demande ce qu'il faut en penser.

M^{me} Peysson répond que le temps manque de toute façon. Les approches des collaborateurs de l'Hospice diffèrent, certaines assistantes sociales estimant que les bénéficiaires sont incapables d'agir et les infantilisent, alors que d'autres pensent que les bénéficiaires sont en cause et que c'est à eux de faire quelque chose pour s'en sortir. Elle évoque alors le cas d'une jeune fille, battue, qui ne pouvait pas travailler faute d'avoir un logement, et remarque que le suivi de l'assistante sociale était catastrophique. Elle signale ensuite que des bénéficiaires n'ont aucun problème social et sont des professionnels très pointus. Elle évoque le cas d'un ingénieur d'une soixantaine d'années qui n'a pas de souci, si ce n'est financier, mais qui n'a guère d'espoir de retrouver un travail. L'Hospice général devrait créer un service spécifique pour les personnes qui sont en attente de l'AI, afin de faire pression sur celle-ci. Les temps changent et l'aide sociale n'est plus adaptée. Des rentes-ponts, comme dans le canton de Vaud, pourraient être une piste à explorer. Il manque du personnel au sein de l'Hospice général mais également

d'empathie. Mettre la tête sous l'eau de personnes en difficulté ne les aide pas à s'en sortir. Il serait donc nécessaire de prévoir des encouragements et pas uniquement des mesures incitatives.

Un commissaire PLR observe que M^{me} Peysson supplée les assistantes sociales depuis 2010. Il se demande combien de personnes compte cette association et si elle est subventionnée. Il demande ensuite comment il est possible d'aguiller quelqu'un à l'IFAGE alors que les certificats de cette école ne sont pas reconnus par les milieux professionnels.

M. Münger déclare avoir fait une formation d'opérateur CNC pour l'industrie horlogère, puis une formation de régleur et enfin de programmeur. Il remarque avoir ensuite cherché du travail et n'avoir rien trouvé. Un patron lui a spécifié, au cours de ses recherches d'emploi, que l'ensemble de cette formation nécessitait dix ans et non trois mois et demi. Il remarque en outre avoir accumulé des dettes puisque son revenu est passé de 4500 F à 3300 F au chômage, puis à 970 F une fois à l'Hospice. Le monde de l'horlogerie n'accepte pas d'embaucher des gens qui ont des dettes. Il précise que c'est l'ensemble de ses trois formations, sur trois ans, qui a coûté 25 000 F.

M^{me} Peysson déclare ensuite avoir suivi une formation de bibliothécaire à vingt ans puis avoir arrêté de travailler pendant plusieurs années pour des raisons familiales. Elle ajoute avoir créé son association après être passée par le chômage. L'association compte une centaine de personnes. Elle occupe un petit local. Les communes donnent à l'ALCIP 9000 F et la Ville de Genève 30 000 F. L'association est reconnue d'utilité publique.

Audition de M. Alain Bolle, président du CAPAS et directeur du CSP, M^{me} Martine Baudin, directrice de Première Ligne, M. Fabrice Roman, coordinateur de la Roseraie, M^{me} Geneviève Bordry, co-coordinatrice du CAPAS et coordinatrice de F-information

M^{me} Bordry déclare que le collectif CAPAS a été créé en 2012 et regroupe 38 associations et quelque 331 collaborateurs équivalents plein temps. Elle ajoute que 3365 services pour 90 000 bénéficiaires ont été donnés l'année dernière. Elle signale encore qu'un travail de récolte de données portant sur les reports de charge a été initié. M. Bolle déclare que c'est le point 6 de la pétition qui préoccupe son association. Il observe en effet que les associations constatent qu'un certain nombre de personnes s'adressent aux associations par désespoir de cause. De nombreux bénéficiaires sont complètement perdus puisque les assistants sociaux de l'Hospice général sont débordés. Il n'est pas là pour faire le procès des collaborateurs de l'Hospice général ou de l'Hospice lui-même, mais pour proposer un constat. Il déclare

ensuite que les diminutions de ressources ont un réel impact sur les usagers et les associations, et qu'il est encore question de supprimer des postes. Des assistants sociaux adressent des usagers aux associations pour des recherches de fonds. Fixer des rendez-vous à des bénéficiaires tous les deux ou trois mois est insuffisant. Un soutien régulier est nécessaire pour se réinsérer dans le monde du travail.

Par ailleurs, l'identification des reports de charge qui est en cours vise à mesurer l'ampleur du problème. Il rappelle en l'occurrence que les associations sont subventionnées mais ce travail de récolte de données n'est pas rétribué. Le canton subventionne le CSP ou Caritas à hauteur de 5 à 8% de leur budget total. Nombre de personnes perdues ou en passe de le devenir ne s'adressent pas aux associations puisqu'elles ne les connaissent pas faute d'informations. Il ne faut pas perdre de vue la souffrance des collaborateurs mais également celle des usagers. Et le nombre de ces derniers augmente alors que l'institution est dans l'incapacité de répondre à toutes les sollicitations.

M^{me} Baudin évoque alors la LIASI (J 4 04), Art. 2 Prestations : les prestations de l'aide sociale individuelle sont les suivantes : a) accompagnement social ; b) prestations financières ; c) insertion professionnelle. Elle rappelle que les associations sont amenées à octroyer des aides financières d'urgence ou des aides administratives urgentes. Quant à l'insertion professionnelle, le logement est la première étape pour sécuriser une personne. Les personnes présentent souvent de multiples problématiques mais le logement demeure une étape importante. Les associations travaillent donc sur cette question, ainsi que sur l'endettement.

Elle évoque ensuite l'article 15 de la LIASI (J 4 04) qui porte sur l'accompagnement social et notamment sur la dignité de la personne :

Le contrat d'aide sociale individuel poursuit un ou plusieurs des objectifs suivants : a) restauration de la dignité de la personne, soit l'acquisition d'un savoir-être et d'un savoir-faire de base destiné à rendre la vie quotidienne la moins problématique possible; b) socialisation de la personne, soit la reprise de contact progressive avec la vie sociale et professionnelle, notamment à travers l'exercice d'une activité d'utilité sociale, culturelle ou environnementale; c) insertion professionnelle, soit la recherche ou la reprise d'un emploi par le biais de mesures telles que bilan de compétences et orientation professionnelle, formation professionnelle qualifiante et certifiante, stage et placement; d) amélioration de la situation matérielle lorsque la personne réalise des revenus insuffisants.

Un accompagnement individualisé est nécessaire pour ces personnes très fragilisées. Ces personnes sont isolées et très découragées. Et il est donc nécessaire de construire des liens avec ces personnes pour qu'elles se remobilisent et gagnent à nouveau un peu d'estime de soi. Les associations aident notamment ces personnes à se retrouver au sein des administrations.

M. Roman prend alors la parole et signale que le canton, selon la LIASI, est garant de la resocialisation de la personne. Il évoque le cas d'une jeune mère étrangère sans papier. Pour financer l'entrée en crèche de son enfant, 200 F sont nécessaires, une somme que l'assistant social a, en l'occurrence, refusé. Le temps pour la recherche de fonds manque, ce qui ne permet pas l'insertion de la personne. Il évoque à son tour l'article 15 de la LIASI en lien avec le contrat d'aide sociale individuelle, et il cite le cas d'une femme ayant une procédure AI en cours pour une dépression, par ailleurs en procédure de divorce, et nécessitant un accompagnement. Cette personne n'est toutefois pas aidée par l'assistant social, faute de temps, et vit donc depuis des mois en-dessous du seuil de pauvreté. Il ne s'agit pas de critiquer les assistants sociaux mais bien de relever le nombre de dossiers que ces derniers traitent.

Une commissaire socialiste évoque le premier cas et elle remarque que les assistants sociaux ont indiqué qu'ils devaient fixer des priorités parmi les urgences. Et elle se demande si la priorité n'est pas donnée, dans un cas de ce type, aux personnes qui ont des papiers en règle. Il n'est pas certain que la personne puisse rester en Suisse et elle se demande si placer son enfant en crèche ne revient pas à mettre la charrue avant les bœufs.

M. Bolle déclare qu'il n'y a pas d'opposition entre les personnes ayant un statut légal et les autres puisque la loi oblige l'Hospice général à intervenir quel que soit les cas, ce en lien avec la loi fédérale sur la couverture des besoins vitaux. C'est la charge de travail des collaborateurs qui entraîne une situation de ce type. Il n'est pas question de travailleurs sans papiers mais de personnes qui ont un droit de séjour et qui sont en attente d'un statut.

La même commissaire évoque les reports de charge et elle se demande quelles sont les tâches que les associations devraient réduire au vu des diminutions de ressources. Elle déclare ensuite que la subvention de l'Etat en faveur de Caritas et du CSP est très modeste. Et elle se demande quelle est la position des autres subventionneurs par rapport aux diminutions de subvention.

M. Bolle déclare que la Roseraie est très touchée par les reports de charge. Pour Caritas, la baisse de moyens implique une baisse de la permanence. La semaine précédente, cinq personnes sur treize, en une seule après-midi, étaient envoyées par l'Hospice général. Ce taux est très

important. L'Hospice général n'a plus de moyens pour l'assainissement des dettes et l'institution envoie donc les personnes à Caritas et au CSP dont les permanences ne désemplissent pas. Certains subventionneurs savent qu'ils bouchent des trous par rapport à l'Etat qui ne parvient plus à remplir ses tâches, même ses tâches régaliennes. Aucune information sur le trafic d'êtres humains ne serait donnée sans l'aide des subventionneurs.

M. Roman affirme que la Roseraie accueille 180 à 200 personnes par jour. Ces personnes sont très fragilisées. 80% d'entre elles sont censées être suivies par l'Hospice général. L'accès au service pour ces personnes est déjà remis en question puisque l'Hospice ne parvient plus à donner d'informations. Un simple dialogue avec ces personnes a déjà un impact très fort, or l'institution ne peut même plus faire cela.

Un commissaire MCG demande des précisions quant à la perspective de suppression de postes. Il demande comment les associations imaginent pouvoir répondre à toutes les demandes. Il se demande par ailleurs si une association est spécialisée dans l'accueil des migrants.

M. Bolle répond qu'il évoquait les postes pouvant être supprimés au sein de l'Hospice. Le directeur de l'Hospice général a annoncé que des postes seraient en effet supprimés. Il s'agit de postes à durée limitée qui ne seront pas renouvelés. Le manque de postes impacte déjà le secteur associatif. Quatre associations sont représentées pour cette audition et chacune peut témoigner des effets du manque de personnel.

M^{me} Baudin déclare que les associations sont évidemment impactées par les coupes budgétaires. Les subventions baissent alors que le nombre de demandeurs augmente, sans compter les personnes que l'Hospice redirige sur les associations. Le budget de Première Ligne a été diminué de plus de 5%, et son association ne pourra en l'état pas finir l'année. Certaines associations ont des subventionneurs alors que d'autres non. Première Ligne n'en n'a pas. Les associations doivent donc faire du réseautage pour tenter de compléter leur budget. Son association a subi une diminution de sa subvention de 1% en 2016 sur son plan quadriennal, soit 40 000 F de moins. Une diminution de 5% a été annoncée à l'aube de 2018.

Un commissaire socialiste demande si le CAPAS cherche bien à quantifier les reports de charge. Il déclare ensuite que la Commission a auditionné l'ALCIP et il mentionne qu'il est toujours difficile de faire la différence entre les moyens de l'Hospice général et les méthodes de travail. Il se demande dans quelle direction l'Hospice devrait se réorienter.

M^{me} Bordry acquiesce et déclare qu'un questionnaire a été élaboré pour ce faire. Elle pense que les chiffres seront connus cet automne. M^{me} Baudin

répond que c'est le trop grand nombre de dossiers que les assistants sociaux gèrent qui ne permet pas à l'Hospice général de remplir les obligations de la LIASI. Les associations proposent des formations pour permettre aux assistants sociaux d'améliorer leur approche auprès des bénéficiaires. Les procédures de l'Hospice général sont très nombreuses, et le dossier financier administratif est très lourd. Le traitement du dossier ne se résume donc pas aux vingt minutes du rendez-vous avec le bénéficiaire. C'est en fin de compte la capacité physique des collaborateurs dont il est question. De son côté, M. Bolle signale alors que le Conseil d'Etat a indiqué qu'un certain nombre de personnes n'avaient certainement pas autant besoin du suivi des assistants sociaux que d'autres, mais le questionnaire de cinq pages qu'il faut remplir à l'Hospice est particulièrement complexe. L'administration a complexifié les procédures afin de pouvoir répondre à tous les cas de figure qu'un contrôleur de gestion pourrait poser. L'objectif du questionnaire en cours est d'avoir des chiffres précis.

Discussion et vote

Le Président propose un tour de table et de passer au vote de la P 1972.

Le groupe socialiste estime qu'il convient de renvoyer cette pétition au Conseil d'Etat. Les auditions menées se recoupent et la pétition met en lumière des éléments qui sont en lien avec la réalité. L'audition de l'Hospice général est très éclairante.

Pour les Verts, la situation est très préoccupante. Il s'agit d'une tâche déléguée par le canton et il n'est pas possible de négliger les bénéficiaires de l'Hospice et de rendre malades les collaborateurs de l'institution.

Le PLR déclare que le problème est plus grand que les observations inscrites dans la pétition. Cela étant, la subvention ne sera pas augmentée et le Conseil d'Etat sait exactement de quoi il retourne. Le PLR ne voit donc pas pourquoi il faudrait renvoyer cette pétition, raison pour laquelle il proposera son dépôt.

L'UDC soutiendra la demande de dépôt. Les moyens manquent au canton. Il existe un contrat de prestations qui implique des subventions et l'Hospice peut dénoncer ledit contrat et en signer un nouveau. Il est rassurant d'entendre que l'Hospice renonçait à certaines prestations afin de se recentrer sur ses tâches principales.

Le groupe Ensemble à Gauche soutient le renvoi de cette pétition au Conseil d'Etat, pétition qui est légitime comme l'ont démontré les auditions. Le PLR et l'UDC reconnaissent également qu'il y a un problème mais

proposent tout de même le dépôt. Il est nécessaire que le Conseil d'Etat prenne en compte cette pétition.

Le MCG soutiendra le dépôt de cette pétition. Ce genre de pétition donne des informations tronquées. En effet, le chef du département a indiqué qu'il n'y aurait pas de suppression de postes si ce n'est des postes à durée limitée qui ne seraient pas renouvelés. Par ailleurs, un projet de désenchevêtrement est en cours et l'aide sociale sera rediscutée entre le canton et les communes.

Le PDC déposera également cette pétition. Il n'y a pas de licenciement prévu. L'Hospice général doit réfléchir à son organisation et ce n'est pas au parlement de s'immiscer dans ce débat. Cela étant, compte tenu des soucis évoqués, le Grand Conseil devra prendre des mesures le moment venu.

Le Président passe au vote du renvoi de la pétition au Conseil d'Etat :

Pour : 5 (1 EAG, 3 S, 1 Ve)

Contre : 10 (1 PDC, 4 PLR, 2 UDC, 3 MCG)

Le renvoi est refusé.

Le Président passe au vote du dépôt de la pétition :

Pour : 10 (1 PDC, 4 PLR, 2 UDC, 3 MCG)

Contre : 5 (1 EAG, 3 S, 1 Ve)

Le dépôt de la pétition sur le bureau est accepté.

Suite à ces débats, la majorité de la commission vous demande, Mesdames et Messieurs les députés, d'accepter de déposer cette pétition sur le bureau du Grand Conseil.

Pétition (1972)

Non aux suppressions de postes et licenciements ! Oui à l'octroi de moyens suffisants pour faire face à l'augmentation des demandes !

Les soussigné-e-s, membres du personnel de l'Hospice général, considérant :

- la hausse sans précédent des demandes d'aide sociale, à savoir 62 % sur ces 5 dernières années, dont 8 % pour l'année 2015 ;
- l'augmentation extraordinaire des demandes d'asile ces 2 dernières années, l'Aide aux migrants ayant connu en 2015 la prise en charge supplémentaire de 1300 personnes ;
- l'absence de perspectives d'amélioration de la situation selon les diverses projections établies, tant à l'Action sociale qu'à l'Aide aux migrants ;
- l'absence totale d'adaptation de la subvention de fonctionnement de l'Hospice général depuis 10 ans ;
- la grave détérioration des conditions de travail du personnel en raison de cette situation (sévère augmentation de la charge de travail des équipes, cadences de travail excessives, non remplacement des personnes malades fautes de moyens, burn-out) ;
- la réduction drastique de l'accompagnement social au détriment de l'insertion et des résultats, (accompagnement réduit au strict minimum, nombreux pans du travail social sacrifiés, disparition du travail de prévention et d'information, perte de qualité de la relation d'aide, espacement des rendez-vous, absence de concertation avec les partenaires de réseau, etc.) ;
- la nécessité pour les bénéficiaires d'être accompagné-e-s, afin d'agir sur les difficultés qu'elles et ils cumulent et qui constituent un frein à l'insertion et/ou la réinsertion ;
- le suivi individualisé voulu par le législateur en introduisant la LIASI, la suppression du RMCAS étant intervenue notamment au motif que l'accompagnement à la réinsertion qu'impliquait ce modèle de prestations était insuffisant ;
- L'incontournable réalité qui veut que l'accompagnement social et les projets d'insertion nécessitent du temps et des moyens adaptés ;

- Le risque de non-assistance à personne en danger inhérent à des conditions de travail ne permettant pas de repérer les personnes en détresse immédiate ;
- l'importance et la valeur des prestations sociales particulières autres que celles de la LIASI et l'aide aux migrants, assurées par l'Hospice général, telles que par exemple l'aide aux personnes âgées dispensées par les Maisons de vacances, le CAD, les activités de lutte contre l'isolement et les prestations de prévention;
- les efforts de la Direction de l'Hospice général qui s'emploie à chercher des solutions pour alléger au mieux les conditions de travail, mais se trouve confrontée à une équation irrésolvable : demander au personnel d'assurer une mission pour laquelle elle ne dispose pas des moyens nécessaires, le personnel étant lui confronté à une mission impossible : prendre en charge toujours plus de dossiers sans moyens supplémentaires, ceci alors même que déjà 58 postes ont été supprimés au 31.12.2009 ;
- le manque au 31.12.2015 de 44 postes à l'Action sociale et de 44 postes pour l'Aide aux migrants pour que les professionnel-le-s puissent être préservé-e-s dans leur santé et les bénéficiaires accompagné-e-s socialement de sorte qu'elles et ils retrouvent leur autonomie financière ;
- le déficit de CHF 10 millions au 31.12.2016 de l'Hospice général dans sa subvention de fonctionnement du fait de sa non-adaptation ces dernières années à l'augmentation des demandes, entraînant la suppression d'environ 80 postes dans ce contexte déjà hautement détérioré et fragile, où le personnel travaille déjà au-delà du possible ;
- le refus du Conseil d'Etat en 2015 d'allouer ces CHF 10 millions manquants ;
- les coupes supplémentaires de 5% demandées par le Conseil d'Etat, survenant dans ce grave contexte, représentant de surcroît la suppression d'au moins 28 postes supplémentaires;
- les inévitables licenciements qu'engendre cette réalité.

Demandent instamment aux autorités du canton :

- d'allouer au minimum la subvention de fonctionnement nécessaire au maintien du nombre de postes actuels de l'Hospice général, soit le maintien des 80 postes menacés par le déficit de CHF 10 millions ;
- de définir une enveloppe budgétaire qui garantisse à l'Hospice général les moyens de mener à bien la mission qui lui a été conférée, notamment en lui assurant les postes nécessaires pour répondre aux besoins de la

population, soit l'octroi minimum de 44 postes supplémentaires pour l'Action sociale, idem pour l'Aide au migrants ;

- d'allouer à l'Hospice général des moyens qui lui permettent de préserver la santé du personnel qui actuellement, se trouve dans un état d'épuisement, qui risque de mettre en péril la mission de l'institution ;
- de permettre à l'Hospice général de développer une politique de prévention, qui assurera plus certainement des économies qu'une politique de restrictions budgétaires, qui ne manquera pas de renforcer l'exclusion et de provoquer une augmentation des tensions sociales ;
- de veiller à ce que les missions de l'Hospice général qui devraient éventuellement quitter son giron, soient préservées en l'état dans l'attente de repreneurs ;

Le personnel de l'Hospice général a à cœur d'assurer sa mission. Il s'inquiète gravement de ne plus pouvoir apporter la qualité de prestations nécessaires à l'accompagnement des personnes en difficulté. Les enjeux concernent les citoyen-ne-s en difficultés, les plus démunis-e-s d'entre nous, et la cohésion sociale. **Il ne lui est plus possible de fonctionner en menant à bien sa mission avec une dotation encore inférieure à celle dont il dispose actuellement.**

N.B. 663 signatures

**Syndicat interprofessionnel
de travailleuses et
travailleurs**

Mme Françoise Weber
16, Chaudronniers
Case postale 3287
1211 Genève 3

**Commission du personnel
de l'Hospice général**

Mme Fanny Léchenne
Glacis-de-Rive 12
1207 Genève

SSP / VPOD

Syndicats des services
publics
Mme Filipa Chinarro
6, Terreaux-du-Temple
1201 Genève



Genève, le 25 avril 2016

À l'attention de la Commission des pétitions du Grand-Conseil

Introduction

Le personnel de l'Hospice général a déposé, à l'intention du Conseil d'Etat et du Grand Conseil, une pétition signée par 664 collaborateurs en moins de 3 semaines. Lancée par les organisations représentatives du personnel en regard de la situation budgétaire imposée à l'Hospice Général et des coupes supplémentaires demandées par le Conseil d'Etat, cette pétition intitulée « non aux suppressions de postes et licenciements, oui à l'octroi de moyens suffisants pour faire face à l'augmentation des demandes », a été organisée au pied levé entre le 2 et le 21 mars. En moins de 3 semaines, elle a réuni plus de 660 signatures.

L'Hospice général, institution d'action sociale du canton de Genève connaît depuis plusieurs années une hausse importante des demandes d'aide, ceci sans aucun moyen supplémentaire. Que ce soit pour l'action sociale (+62% en 5 ans) ou pour l'aide aux migrants (+1300 personnes en 2015), il manque 44 postes pour chacun des services, soit 88 postes afin de répondre aux besoins actuels. En outre, les comptes de l'institution présenteront un déficit dès 2017 représentant environ 80 postes de travail. Les conditions de travail ne permettent actuellement plus aux employés de répondre aux missions d'aide et d'accompagnement des personnes en difficulté, la durée du maintien des personnes à l'assistance s'allonge. Jeunes sans formation, personnes surendettées, en recherche d'emploi ou personnes âgées, toutes et tous ont besoin d'une aide et d'un accompagnement leur permettant de recouvrer une situation stable et ce de façon durable. Le personnel de l'Hospice général, à travers sa pétition au Conseil d'Etat et au Grand Conseil demande des moyens suffisants pour accomplir sa mission et s'oppose à toute suppression de postes, non remplacement de départs, ou éventuels licenciements.

1. Contexte actuel

Depuis plusieurs années, l'Hospice Général est confronté à une hausse sans précédent des demandes d'aide sociale. En ce qui concerne l'action sociale, celles-ci ont augmenté de 62% ces 5 dernières années. A l'aide aux migrants, ce sont des centaines de personnes que l'Hospice Général a accueilli plusieurs mois durant en 2015. L'année 2015 s'est soldée par une hausse de 8% des demandes à l'ASOC et le constat de la prise en charge de 1300 personnes supplémentaires à l'AMIG. Il n'est pas prévu d'amélioration de la situation pour 2016. Cette hausse de personnes en difficultés, contraintes à demander l'aide sociale, résulte pour l'ASOC, principalement de facteurs conjoncturels ainsi que de la réduction des prestations des assurances sociales telles que l'assurance chômage et l'assurance invalidité. Ainsi, le personnel de l'Hospice général constate qu'un nombre croissant de la population se paupérise.

Pourtant durant cette même période l'Hospice Général n'a connu aucune hausse de sa subvention de fonctionnement pour faire face à cette augmentation. Celle-ci n'a pas été adaptée depuis 10 ans. De plus, la loi sur l'insertion et l'aide sociale individuelle (LIASI), suite à la suppression du RMCAS, a chargé l'Hospice Général d'une nouvelle mission, l'insertion professionnelle des bénéficiaires, précédemment dévolue à l'Office cantonal de l'emploi. Cette nouvelle tâche confiée n'a pas été suivie de moyens supplémentaires.

2. Impacts de ce contexte sur les conditions de travail du personnel: détérioration des conditions de travail

Pour faire face à cette surcharge, le personnel est confronté à des cadences de travail très élevées. Les personnes malades dans les équipes ne parviennent pas à être remplacées suffisamment faute de moyens, augmentant encore la charge de travail des équipes. Les cas de burnout se sont développés ces dernières années.

Le personnel de l'HG absorbe cette hausse massive depuis plusieurs années avec quasi les mêmes moyens qu'auparavant. Assistants sociaux, assistants administratifs, secrétaires sociaux et tous les métiers du back-office (comptabilité, service juridique, service informatique, ressources humaines, etc...) doivent assumer une surcharge de travail excessive, ceci alors même que les situations sociales connaissent une plus grande complexité (l'accès au logement est compliqué et limité, les jeunes sans formation augmentent, les arrivées de personnes migrantes explosent, l'accès à un emploi est difficile, etc.).

Sur le terrain, de nombreuses mesures de réorganisation ont déjà été déployées pour obtenir un gain de temps.

La Direction de l'HG s'emploie au maximum à chercher des solutions et alléger au mieux les conditions de travail, elle est confrontée à une équation irrésolvable, celle de demander au personnel d'assurer une mission pour laquelle elle ne dispose pas des moyens suffisants. Le personnel est confronté à ce défi impossible de prendre en charge toujours plus de personnes et donc de dossiers sans moyens supplémentaires.

3. Impacts de ce contexte sur les prestations: détérioration de l'accompagnement social au détriment de l'insertion et des résultats

Résultats au niveau des prestations: aujourd'hui, le travail social en faveur des personnes en difficultés, malgré tout l'engagement des professionnels, se trouve déjà réduit au minimum. L'accompagnement dont nécessitent les personnes en difficultés ne peut aujourd'hui plus être assuré.

En effet, faute de temps, les professionnels ont dû renoncer à de nombreux pans de leur travail social pourtant si essentiel pour aider des personnes en difficultés. De nombreux rendez-vous nécessaires aux usagers ne peuvent plus être proposés en raison d'agendas pleins, et de multiples démarches pour leur insertion ne peuvent plus être effectuées. La relation d'aide a déjà bien perdu en qualité, les situations sont moins accompagnées, la qualité des réponses au public s'est détériorée, malgré l'investissement et l'engagement marqués de tout le personnel. Les problèmes sociaux sont dès lors moins détectés et la prévention de ces problèmes est difficilement envisagée. De plus, cette réalité impacte fortement les résultats en matière d'insertion. Nous le déplorons.

4. Nécessité d'un accompagnement social pour les bénéficiaires d'aide sociale

Les personnes à l'aide sociale connaissent dans leur quasi majorité d'importantes difficultés: problèmes de logement, de santé, d'isolement, d'endettement, d'addiction, difficultés administratives, etc. En effet, toutes ces sévères complications arrivent et souvent se cumulent lorsqu'on se retrouve à l'aide sociale. L'aide aux personnes en difficultés implique d'agir sur ces différents plans. Il est important de signaler que les personnes qui ne présentent pas de difficultés, part très minoritaire des suivis, disposent depuis toujours d'un accompagnement différencié.

Les résultats en matière de sortie du dispositif montrent qu'il vaut la peine d'investir des moyens en matière de réinsertion sociale et professionnelle et de prévention.

5. Situation budgétaire actuelle de l'Hospice général

Selon le budget de fonctionnement institutionnel, ses comptes prévoient d'être déficitaires dès fin 2016. Ainsi, dès fin 2017, sans hausse de la subvention de fonctionnement, 10 millions manqueront pour payer le personnel. **Mathématiquement, l'Hospice Général devra supprimer 80 postes environ et ceci dans une situation sur le terrain au bord de l'implosion.**

6. Coupes supplémentaires demandées par le Conseil d'Etat

C'est dans ce contexte déjà hautement détérioré et fragile, où le personnel est déjà au-delà du possible de ce qu'il peut faire, qu'arrivent encore des coupes budgétaires supplémentaires demandées par le Conseil d'Etat,

soit 5% de réduction de la masse salariale. Celles-ci représentent pour l'Hospice Général la suppression de minimum 28 postes.

7. Conséquences du non octroi de la subvention de CHF 10 millions et des coupes budgétaires supplémentaires

7.1 Suppression de postes, licenciements, réduction supplémentaire du travail social, mise en danger de la cohésion sociale

Le non octroi de la subvention de 10 millions et les mesures d'économie prévues par le Conseil d'Etat engendreront la suppression de postes de travail et des licenciements. Cette situation aura pour conséquence une augmentation du nombre de dossiers par assistant social, dont le quota de prise en charge est déjà largement dépassé. Les conséquences en seront une réduction supplémentaire de l'accompagnement social et administratif, nécessaire pour les plus fragilisés de notre société, et une suppression de celui-ci pour un nombre croissant de bénéficiaires. Elles entraîneront aussi une suppression du travail de prévention auprès de ceux-ci, déjà bien mis à mal, et une augmentation des risques pris pour la collectivité : plus de personnes à la rue dormant dans les allées ou les parcs, plus de jeunes sans formation, sans travail et par conséquent sans perspectives, plus de bénéficiaires sans projet d'insertion, isolement encore plus grand des individus, augmentation des problèmes de santé psychiques, de prises en charges médicales, d'hospitalisations et non remboursement des dettes.

Il n'est plus possible d'augmenter la charge de travail des assistants sociaux sans toucher très sévèrement aux prestations.

7.2 Logique de tri et dilemmes

Ces mesures d'économies amènent une aggravation des choix que chaque professionnel doit déjà faire au quotidien :

Etablir des priorités.

Recevoir les gens moins souvent.

Définir quelles sont les situations plus urgentes que les autres.

Sélectionner les personnes qui ont besoin d'un appui et celles dont la situation, bien que très difficile peut attendre, au risque de la voir se péjorer et de devenir finalement urgente et plus coûteuse pour la société.

Qui est dès lors prioritaire ?

En importante surcharge de travail, avec encore moins de personnel pour accompagner ces personnes vers des solutions durables, comment proposer une réponse à tous et soutenir tous ceux qui en ont besoin ? L'Hospice général est le dernier filet social de notre canton, vers qui vont se tourner ces personnes si elles ne peuvent plus être accompagnées?

7.3 Traitement par urgence

Toutes ces mesures d'économies renforceront les pressions mises sur les personnes de terrain et conduiront à traiter les urgences les plus urgentes parmi les situations déjà précaires. Cette priorisation se fait au détriment de la mise en place de projets sociaux durables et solides nécessitant du temps et de la disponibilité pour les personnes de terrain.

7.4 Rallongement de la durée de prise en charge des personnes en difficultés

Surcharge, traitement par urgence, suppression du travail de prévention, problèmes sociaux non détectés en raison de la réduction de l'accompagnement, temps de travail réduit pour le travail social et les projets d'insertion, cette réalité, induite par ces mesures d'économies, augmente la durée de prise en charge des personnes en difficultés, ainsi que les erreurs potentielles.

7.5 Non assistance à personnes en danger

La surcharge de travail actuelle et l'augmentation encore de celle-ci amène la réalité que des situations de graves détresses ne sont plus connues des assistants sociaux en charge du suivi ou que ceux-ci n'ont pas le temps de s'en occuper.

7.6 Impacts sur la santé du personnel

La très importante surcharge de travail engendrée par ces mesures aura des impacts sur la santé du personnel déjà en surcharge à l'heure actuelle et augmentera les problèmes de santé des travailleurs, leurs départs de l'institution et le turn-over.

7.7 Augmentation des coûts de l'aide sociale et du coût pour la collectivité

Moins de rendez-vous, réduction des prestations, suppression du travail de prévention, traitement des situations par urgence, rallongement de la durée de prise en charge des dossiers, détérioration de la santé du personnel, toutes ces conséquences ont pour effet d'augmenter les coûts de l'aide sociale. L'augmentation de la précarité, la mise en danger de la cohésion sociale, quant à elles, engendrent des coûts extrêmement élevés pour tous en termes humains et financiers.

8. Conclusion et demandes du personnel de l'Hospice Général

Le personnel de l'Hospice général a à coeur d'assurer sa mission. Il s'inquiète gravement de ne plus pouvoir apporter la qualité de prestations nécessaires à l'accompagnement des personnes en situations précaires. Les enjeux concernent les citoyens en difficultés, les plus démunis d'entre nous, et la cohésion sociale.

Il ne lui est plus possible de fonctionner en menant à bien sa mission avec une dotation encore inférieure à l'actuelle. Il s'oppose ainsi à toute suppression de postes et/ou licenciements.

Il n'est plus possible pour l'Hospice général d'autofinancer la hausse des personnes en situation de précarité. Outre les impacts sur les conditions de travail et la santé du personnel ainsi que sur les prestations aux usagers décrits ci-dessus, la gestion de cet autofinancement s'avère extrêmement compliquée au niveau de la planification en ressources humaines et des missions à tenir.

Il demande instamment aux autorités du canton:

- D'allouer au minimum la subvention de fonctionnement nécessaire au maintien du nombre de postes actuels de l'Hospice Général, soit le maintien des 80 postes menacés par le déficit de CHF 10 millions imposés à l'institution ;
- De définir une enveloppe budgétaire qui garantisse à l'Hospice Général les moyens de mener à bien la mission qui lui a été confiée, notamment en lui assurant les postes nécessaires pour répondre aux besoins de la population, soit l'octroi minimum de 44 postes supplémentaires pour l'ASOC idem pour l'AMIG ;
- D'allouer à l'HG des moyens qui lui permettent de préserver la santé du personnel qui actuellement, se trouve dans un état d'épuisement, qui risque de mettre en péril la mission de l'institution ;
- De permettre à l'Hospice Général de développer une politique de prévention, qui assurera plus certainement des économies qu'une politique de restrictions budgétaires, qui ne manquera pas de renforcer l'exclusion et de provoquer une augmentation des tensions sociales ;
- De veiller à ce que les missions de l'Hospice Général qui devraient éventuellement quitter son giron, soient préservées en l'état dans l'attente de repreneurs ;

Pour le SSP
Filipa CHINARRO

Pour le SIT
Françoise WEBER

Pour la Commission du personnel
Fanny LECHENNE et Anne Vifian

Grand Conseil – Commission des pétitions

audition du 23 mai 2016



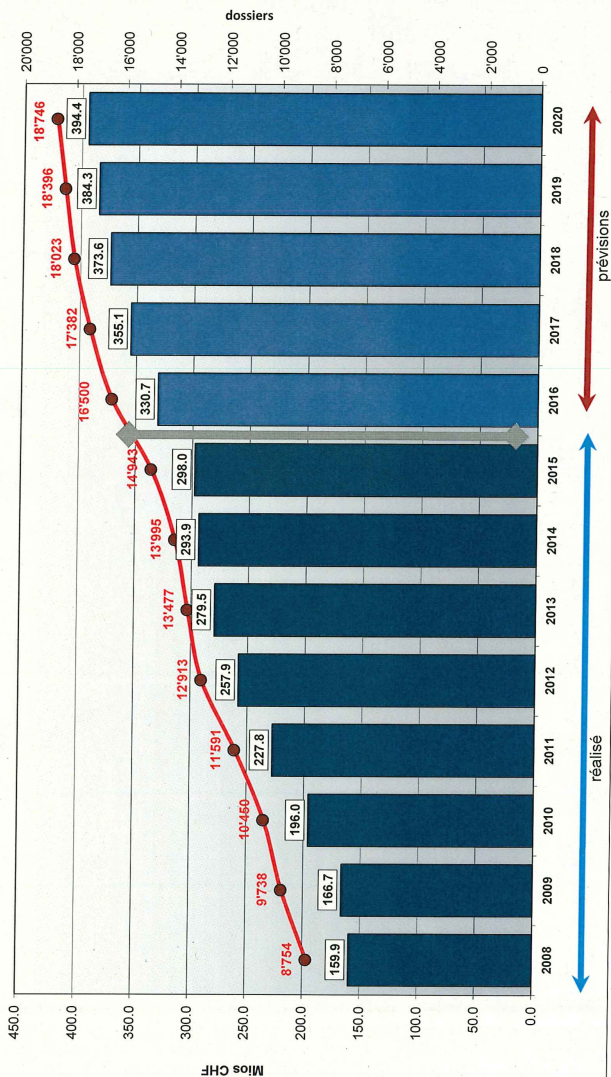
Hospice général
Institution genevoise d'action sociale



Hospice général
Institution genevoise d'action sociale

Synthèse Hospice général : évolution prévisionnelle des prestations

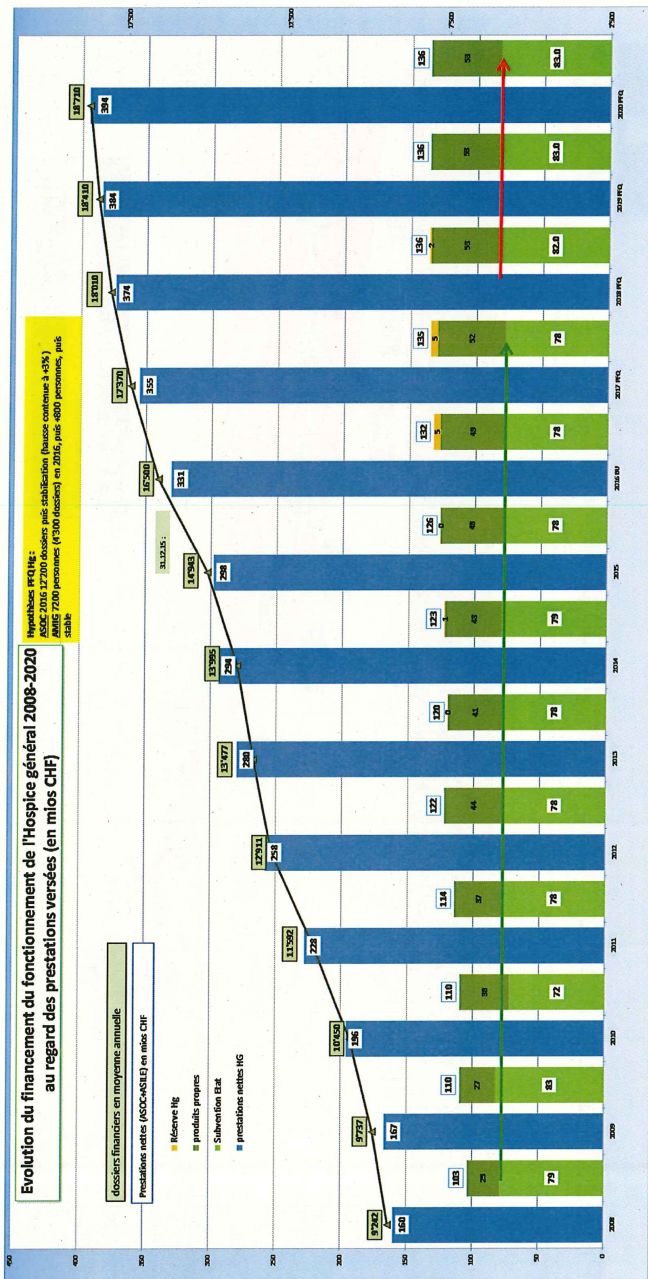
HOSPICE GENERAL: EVOLUTION 2008-2020 DES SUBVENTIONS PRESTATIONS ET DU NOMBRE MOYEN DES DOSSIERS FINANCIERS (AMIG + ASOC)





Synthèse Hospice général : évolution comparée activités/fonctionnement

Hospice général
Institution genevoise d'action sociale

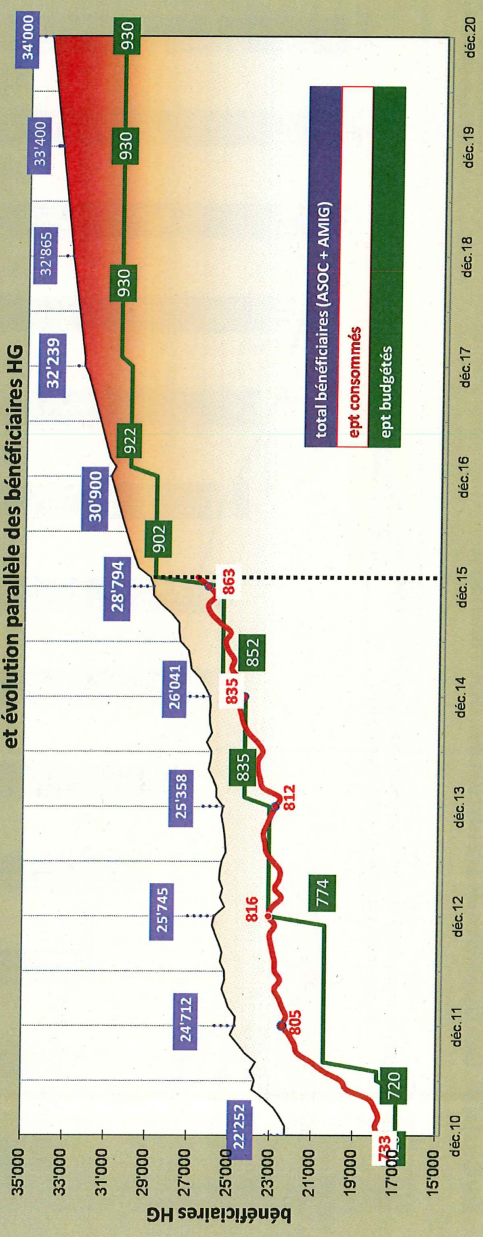




Hospice général
Institution genevoise d'action sociale

PFQ 2017-2020 : fonctionnement – évolution postes/activités

POSTES FIXES ET AUXILIAIRES et évolution parallèle des bénéficiaires HG



Date de dépôt : 6 septembre 2016

RAPPORT DE LA PREMIÈRE MINORITÉ

Rapport de M^{me} Nicole Valiquier Grecuccio

Mesdames et
Messieurs les députés,

Il s'agit de signifier clairement d'une part, quels moyens le Grand Conseil entend affecter et d'autre part, quelle est la politique qu'il entend mener, pour répondre aux demandes claires de la pétition, munie de 663 signatures adressées au Grand Conseil et au Conseil d'Etat par la Commission du personnel de l'Hospice général, le Syndicat des travailleuses et travailleurs (SIT) et le Syndicat SSP/VPOD Syndicat des services publics suite aux constats irréfutables portant notamment sur:

- la hausse sans précédent des demandes d'aide sociale, à savoir 62 % sur ces 5 dernières années, dont 8 % pour l'année 2015 ;
- l'augmentation extraordinaire des demandes d'asile ces 2 dernières années, l'Aide aux migrants ayant connu en 2015 la prise en charge supplémentaire de 1300 personnes ;
- la grave détérioration des conditions de travail du personnel en raison de cette situation (sévère augmentation de la charge de travail des équipes, cadences de travail excessives, non remplacement des personnes malades faute de moyens, burn-out) ;
- et l'incontournable réalité qui veut que l'accompagnement social et les projets d'insertion nécessitent du temps et des moyens adaptés.

Les problématiques soulevées par cette pétition dépassent largement la situation propre au personnel de l'Hospice général à laquelle il faut certes répondre avec engagement. D'autres pétitions ont été adressées récemment au Grand Conseil par les personnes actives sur le terrain pour l'alerter sur les conditions de travail qui se péjorent et sur la qualité des prestations envers les plus fragiles qui se péjore.

Il est à chaque fois répondu par la majorité du Grand Conseil - et c'est encore le cas aujourd'hui - que le Grand Conseil ne doit pas intervenir dans la gestion des organismes subventionnés ou dans les décisions prises aux

différents échelons de l'Etat, car il n'est pas l'employeur. D'autres raisons sont invoquées, avec le but de se voiler la face, en affichant une certaine bonne conscience, masquée d'une soi-disant objectivité quant à la définition des rôles des uns et des autres.

C'est se cacher derrière un mur pour ne pas voir et ne pas se confronter aux constats, pour se rendre sourd à tout questionnement et pour ne pas porter le devoir d'explorer des pistes de travail en vue de prendre tout simplement des décisions.

Encore une fois, ce Grand Conseil se retranche derrière un silence coupable.

En effet, à dessein, j'ai repris certains des constats du personnel de l'Hospice général qui renvoient à de récentes discussions au Grand Conseil.

Les faits sont têtus ; la hausse plus que conséquente de la demande d'aide sociale oblige à trouver des ressources pour répondre de manière qualitative à celles et ceux qui ont le droit de trouver assistance et de vivre dignement. Assurer la qualité de la prestation, c'est disposer d'un personnel qui peut traiter de l'ensemble des dossiers avec compétence, en sachant que son travail n'est pas un alibi et une goutte d'eau à la mer. C'est témoigner de respect envers non seulement la personne qui vient à l'Hospice général, mais également envers le-la collaborateur-trice qui doit pouvoir exercer son travail au quotidien en sachant qu'il s'inscrit dans une mission qu'il peut légitimement assumer.

Il en va de même pour le secteur de l'Aide aux migrants. Il ne sert à rien d'en appeler à la solidarité de la population et des communes, et de mobiliser de manière transversale les services de l'Etat pour assurer l'accueil en des lieux dignes des réfugié-e-s, si les personnes chargées de leur suivi et de leur intégration ne peuvent assurer pleinement leur mission et répondre à ces objectifs.

Lors de la dernière session du Grand Conseil, lors du débat sur les pétitions 1969 et 1971, les rapporteurs et rapporteuses de minorité ont rappelé que l'enjeu de l'intégration est énorme et central, et que c'est à ce défi majeur et humain auquel nous sommes conviés.

M. Poggia lui-même est intervenu en commission des pétitions, puis en plénière, en ce sens, espérant que des mouvements citoyens s'exprimeront pour faciliter l'intégration de ces personnes, car, selon lui, plus ces dernières seront stigmatisées, plus les mèches de bombes à retardement seront attisées.

Alors pour vraiment donner corps à ces déclarations qui ont trouvé un écho auprès du Grand Conseil, puisqu'il a suivi les rapporteurs et

rapporteuses de minorité, il faut entendre la réalité du terrain qui s'impose avec force et nous oblige à répondre aux préoccupations de ce même terrain.

L'accompagnement et les projets d'insertion ne se décrètent pas d'un claquement de doigts ou ne se déclinent pas en déclarations politiques de circonstance ; il est de notre responsabilité politique d'empoigner ces problématiques et de dessiner des chemins pour un dialogue constructif.

Il est hypocrite de se cacher derrière la direction de l'Hospice général et les mesures qu'elle prendra inmanquablement, alors que le terrain crie et souffre.

Si M. Poggia, conseiller d'Etat en charge du département de l'emploi, des affaires sociales et de la santé, a confirmé qu'il n'y a pas de licenciements prévus, il a toutefois ajouté que la subvention devrait permettre de couvrir les frais de fonctionnement de l'Hospice général jusqu'en 2019, et qu'il n'y a donc pas de suppression de poste envisagée avant 2019. Mais 2019, c'est demain. Quand bien même, il manque 88 postes, selon la commission du personnel de l'Hospice général et les syndicats auditionnés.

La direction de l'Hospice général s'emploie au maximum, comme le relèvent également les syndicats, à chercher des solutions et alléger au mieux les conditions de travail ; toutefois, elle est face à une équation insoluble, celle de demander au personnel d'assurer une mission pour laquelle elle ne dispose pas de moyens suffisants. Le personnel est ainsi confronté à ce défi impossible de prendre en charge toujours plus de personnes et donc de dossiers sans moyens supplémentaires.

Le Grand Conseil ne peut rester indifférent à cette situation et laisser à la seule direction de l'Hospice le poids de cette équation impossible. Des décisions doivent être prises par le canton de Genève ; il en va de la cohésion sociale et de la responsabilité d'employeur.

Le rapport financier de 2015 comporte nombre d'indicateurs qui doivent éclairer la réflexion pour les décisions à prendre urgemment. Je me limiterais ici à mentionner que les postes fixes diminuent, mais les postes d'auxiliaires ont augmenté de plus de 10%. L'ancienneté moyenne est de 10 ans et sur 71 départs annoncés, 25 étaient des démissions, 21 des fins de contrat, 11 des licenciements et le reste, des départs en retraite ou plend. Le taux de rotation est donc significatif, entre les départs pour démission et fin de contrat.

Le personnel est inquiet et signifie une souffrance au travail vécue par certain-e-s collaborateurs-trices, confrontés sur le terrain au fait de ne plus pouvoir assurer une qualité des prestations à l'accompagnement des personnes en difficulté et d'assister impuissants à cette situation.

Le personnel nous alerte, habité par la mission qui est sienne, et il est impératif que le Grand Conseil invite le Conseil d'Etat à engager une réflexion approfondie avec le personnel et la direction de l'Hospice général, en associant l'ensemble des partenaires sociaux, pour trouver des solutions concertées dans l'intérêt des personnes concernées. Il en va de notre responsabilité sociale et politique.

Pour toutes ces raisons, la minorité vous invite, Mesdames et Messieurs les députés, à renvoyer cette pétition au Conseil d'Etat.

Date de dépôt : 6 septembre 2016

RAPPORT DE LA DEUXIÈME MINORITÉ

Rapport de M. Sarah Klopman

Mesdames et
Messieurs les députés,

L'Etat a des obligations.

L'alinéa 3 de l'article 215 de la Constitution genevoise stipule que « Le canton garantit les prestations de l'Hospice général. Il lui donne les moyens d'accomplir ses tâches et couvre ses excédents de charges par un crédit porté chaque année au budget cantonal. ». Il est donc légitime de considérer que le Canton doit donner les moyens à l'Hospice général de fonctionner correctement. Pourtant, et c'est regrettable, il semble que cela soit actuellement interprété seulement comme une obligation de couvrir le déficit concernant les « allocations » données.

C'est léger et voit à court terme. L'Hospice général n'a eu ni hausse de subvention ni moyens supplémentaires pour faire face aux nouvelles missions qui lui ont été confiées. Il s'est réorganisé au mieux pour gagner en efficacité et soulager la pression, mais il arrive maintenant au bout de l'exercice. L'accompagnement social se détériore et les rendez-vous avec les bénéficiaires sont de plus en plus espacés. Il est donc difficile de détecter les difficultés, très variées, auxquelles les gens sont confrontés. Si on mettait plus de moyens, permettant un meilleur suivi et une aide sociale (au sens littéral du terme) plus conséquente, on permettrait aux bénéficiaires de sortir de l'Hospice général. Financièrement, on s'y retrouverait. Et la qualité de vie de la population, tout comme le bien-être de la société, seraient grandement améliorés.

De plus, l'Ordonnance 3 (protection de la santé) relative à la loi fédérale sur le travail dit que « L'employeur est tenu de prendre toutes les mesures nécessaires afin d'assurer et d'améliorer la protection de la santé et de garantir la santé physique et psychique des travailleurs [...] ». Et cette loi précise bien, dans son article 3a, que les dispositions sur la protection de la santé s'appliquent aux administrations cantonales et aux assistants sociaux et éducateurs.

Vu la profession des employé.e.s de l'Hospice général, leur employeur est clairement tenu de prendre les mesures nécessaires pour garantir leur santé physique et psychique. Ce que l'institution souhaite faire. La tâche accomplie par l'Hospice général est déléguée par l'Etat. Par extension, le Canton est responsable de ce personnel et doit appliquer ces dispositions et permettre que les conditions et le rythme de travail soient décents. Or ce n'est actuellement pas le cas. Le nombre de dossiers à traiter a augmenté de plus de 62% rien que pour l'aide sociale au cours des cinq dernières années, notamment en raison de la conjoncture économique et de certaines décisions de politique sociale. La subvention, elle, est restée stable. Il manque 44 postes pour l'action sociale et 44 postes pour le service des requérants d'asile. On surcharge les employé.e.s actuellement en place et fait perdre du sens à leur mission. Les collaborateurs et collaboratrices sont surmené.e.s, exténué.e.s ; beaucoup partent en *burn out*.

La grande dégradation des conditions de travail entraîne plusieurs démissions et rend difficile le remplacement de ces personnes. La situation va encore s'aggraver.

J'ai donc du mal à comprendre comment notre Grand Conseil pourrait ne pas renvoyer au Conseil d'Etat une pétition demandant justement « de définir une enveloppe budgétaire qui garantisse à l'Hospice général les moyens de mener à bien la mission qui lui a été conférée, notamment en lui assurant les postes nécessaires pour répondre aux besoins de la population [...] » et « d'allouer à l'Hospice général des moyens qui lui permettent de préserver la santé du personnel qui actuellement, se trouve dans un état d'épuisement, qui risque de mettre en péril la mission de l'institution ».

Je vous invite donc, Mesdames les députées, Messieurs les députés, à renvoyer cette pétition au Conseil d'Etat.

Cela étant dit, quel que soit le sort qui lui sera donné, le Conseil d'Etat, garant de notre Etat social, ne peut pas ignorer les demandes ici formulées. Il a des obligations légales, constitutionnelles et morales vis-à-vis de l'Hospice général, vis-à-vis de ses bénéficiaires, et vis-à-vis de ses employé.e.s.

Date de dépôt : 1^{er} septembre 2016

RAPPORT DE LA TROISIÈME MINORITÉ

Rapport de M. Olivier Baud

Mesdames et
Messieurs les députés,

Quel taux d'absentéisme faut-il atteindre au sein d'un service pour que des mesures soient (enfin) prises ? Faut-il réellement attendre les bras croisés que le personnel s'épuise et que les prestations attendues ne puissent plus être délivrées de manière acceptable aux usagers ?

L'Hospice général est en sérieuse difficulté, personne ne le nie. La situation actuelle, préoccupante, révèle que le personnel est débordé et que les bénéficiaires sont maltraités. Il semble bien que le seuil du tolérable ait été dépassé. Mais, curieusement, pour la droite, la pétition des syndicats et de la commission du personnel ne serait pas à prendre en considération. Cette position est absurde car demain les dégâts seront encore plus importants et toujours plus difficiles à réparer.

On peut se souvenir que, par exemple, au service de protection de mineurs (SPMi), il avait fallu un taux d'absentéisme avoisinant les 10% – atteignant même parfois les 15% ! (alors que la moyenne à l'Etat dépassait à peine 4,5%) – pour que l'employeur se décidât à s'occuper du problème. Mais, à bien des égards, cette attention arrivait trop tard, et aujourd'hui la situation est loin d'être rétablie de manière satisfaisante.

Veut-on procéder de manière similaire avec l'Hospice général, même si les deux instances, de par leurs statuts différents, ne sont pas entièrement comparables ? Jusqu'à quand le fantasme de l'effort supplémentaire qui serait toujours possible va-t-il être avancé ?

Depuis 10 ans, le Conseil d'Etat refuse d'adapter la subvention de fonctionnement de l'Hospice général, malgré la flagrante augmentation des dossiers. Il est ainsi clair que les postes de travail sont attaqués et que les conditions de travail se dégradent. Or, avec un personnel déjà insuffisant, il serait insensé de diminuer encore les postes ou de ne pas tenir compte des situations toujours plus nombreuses à traiter. Les demandes d'aides sociales (+ 100% en 10 ans !) et l'inflation concernant les requêtes d'asile induisent

une augmentation drastique du nombre de personnes supplémentaires à prendre en charge (+ 25%). Par ailleurs, la durée moyenne des prises en charge requière en parallèle toujours davantage de temps. Etc.

Devant cette mission impossible, cette équation irréaliste, les sacrifices réalisés ne résolvent rien et, pire, créeront demain une situation encore plus insoluble, avec toujours plus de personnes qui demanderont de l'aide, à laquelle il sera encore moins possible de répondre... Etc. L'exemple de l'abandon de la prévention illustre à quel degré désespéré en est réduit l'Hospice général. Cette politique irresponsable, qui fait fi des besoins des usagers et conduit la société droit dans le mur, en feignant d'ignorer la dégradation toujours plus importante qu'elle engendre, ne peut pas être cautionnée par le parlement.

Lors des grèves de l'automne 2015, le « social » s'est fortement mobilisé et a dénoncé avec vigueur, chiffres et témoignages à l'appui, la situation inextricable dans laquelle la politique budgétaire du Conseil d'Etat l'enfermait. Les restrictions budgétaires de ces dernières années ont eu des effets dévastateurs, cela a été documenté et le parlement en a été informé (voir manifeste en annexe), et il est temps d'entendre les revendications et propositions du personnel concerné.

Pour préserver au mieux la cohésion sociale dans notre canton et reconnaître le rôle essentiel que joue l'Hospice général à cette fin, il convient d'être conséquent, cohérent, et de ne pas traiter avec mépris une pétition dont personne n'ose ouvertement contester la légitimité.

Pour ces principales raisons, la minorité vous engage à renvoyer cette pétition au Conseil d'Etat.

MANIFESTE DU SOCIAL

Genève – Mai 2016

Assemblée générale du secteur social

Préambule

De nombreux acteurs sociaux du canton de Genève se sont rassemblés afin de faire connaître leur situation actuelle préoccupante et leurs très fortes craintes à l'annonce des coupes budgétaires supplémentaires par le Conseil d'Etat dès septembre 2015.

Les assemblées du secteur social de l'automne 2015 ont rassemblé un nombre impressionnant d'employés provenant notamment des institutions suivantes : AGAPÉ, Aigues-Vertes, Association Thaïs, ASTURAL, ARGOS, Clair-Bois, Etablissements publics pour l'intégration (EPI), Fondation genevoise pour l'animation socioculturelle (FASe), Fondation Ensemble, Fondation officielle de la jeunesse (FOJ), Haute école de travail social (HETS), Hospice général (HG), Hôpitaux universitaires de Genève (HUG), Ludothèques, Office médico-pédagogique (OMP), Société genevoise pour l'intégration professionnelles d'adolescents et d'adultes (SGIPA), Service de protection de l'adulte (SPAD), Service de protection des mineurs (SPMi), Trajets, Travailleurs sociaux en milieu scolaire, Unité mobile d'urgences sociales (UMUS), etc.

Cela a permis de mesurer à quel point les services sociaux du canton connaissent déjà une situation de surcharge importante, qu'ils interviennent auprès des enfants, des adolescents, des familles, des adultes, des personnes âgées, qu'ils représentent les secteurs de la prévention, de l'insertion, de la protection, du handicap, de l'éducation, de l'aide sociale.

Qu'ils-elles soient éducateurs-trices, assistant-e-s sociaux-ales, maître-sse-s socioprofessionnel-le-s, intervenant-e-s en protection de l'adulte, animateurs-trices, travailleur-se-s sociaux en milieu scolaire, assistant-e-s socioéducatif-ve-s, intervenant-e-s en protection de l'enfant ou encore stagiaires des écoles de travail social, qu'ils-elles travaillent en institution publique, dans des fondations, dans des établissements publics autonomes, dans des associations, tou-te-s en appellent à des mesures concrètes pour pouvoir assumer les missions et responsabilités qui sont les leurs et subvenir aux besoins de la population genevoise.

Les risques encourus, si le travail social continue à être soumis à des économies, sont des risques humains. Si les situations requérant une intervention sociale ne sont pas prises en charge, ou insuffisamment, elles se péjoreront et auront un coût d'autant plus important !

Le tissu social est fragile, il est de notre devoir de pouvoir le préserver et de poursuivre nos missions pour l'intégration de toutes et tous dans notre société genevoise !

Le présent manifeste rassemble les constats et les réalités de plusieurs lieux. Il synthétise les problématiques communes connues par toutes les institutions et tous les services. Pour chacune des problématiques, des exemples de différents lieux sont apportés en italique.

Pour ne pas alourdir le texte, nous nous conformons à la règle qui permet d'utiliser le masculin avec la valeur de neutre. Par conséquent, les termes employés pour désigner des personnes sont pris au sens générique; ils ont à la fois valeur d'un féminin et d'un masculin.

Table des matières

Préambule	2
Synthèse	4
1. Le travail social : pour quoi ? pour qui ?	5
2. Evolution des besoins de la population	5
Appauvrissement de la population	
Restructurations familiales	
Vieillesse de la population	
Isolement et solitude	
Processus de rétrosocialisation	
Agressivité et violence	
Processus de maturation	
Soutien éducatif et/ou soins	
3. Complexification des tâches	8
Problématiques multiples, compétences pluridisciplinaires et réseaux interdisciplinaires	
Exigences administratives et financières accrues	
Trier et traiter les urgences plutôt que de les prévenir	
4. Baisse du niveau de qualification	11
Engagement de personnel moins qualifié	
Stagiaires comptés dans le taux d'encadrement officiel	
Prise en charge par du personnel non certifié	
Les formations continues passent à la trappe	
Les projets pluridisciplinaires passent à la trappe	
Des débouchés devenus incertains	
5. Dégradation des conditions de travail	16
Diminution ou suppression des remplacements du personnel absent	
Précarisation des contrats de travail	
Surcharge de travail	
Augmentation des tâches administratives au détriment des tâches sociales	
Evolution salariale freinée ou bloquée	
Modifications des horaires	
Augmentation du stress, démotivation, climat de travail anxigène voire pathogène	
6. Diminution des prestations	20
Tâches réduites au strict minimum et perte de sens	
Logique de tri et de dilemme	
7. Revendications	23

Synthèse

Le collectif des travailleurs sociaux et travailleuses sociales du canton de Genève, issu du mouvement social de l'automne 2015, établit ce manifeste mettant en évidence leur situation actuelle, l'évolution des besoins de la population et leurs conditions de travail ainsi que leurs revendications. Les éléments développés étant déjà critiques, voir largement au-dessus de l'acceptable selon les services, ceux-ci deviennent urgents en raison des coupes budgétaires voulues par le Conseil d'Etat.

Ces dernières décennies, le travail social fait face à de nouveaux besoins dans la population genevoise. La population s'est en effet fortement appauvrie, la difficulté d'accéder à un travail, la faible rémunération de certains emplois, la disparition de petits boulots pour les jeunes, etc, ont généré une forte augmentation des personnes à l'aide sociale, l'apparition de « travailleurs pauvres » ne pouvant subvenir à leurs besoins malgré un travail à temps complet, de l'endettement, des liens sociaux qui se distendent provoquant isolement, perte des solidarités de proximité et retrait social.

A cela s'ajoute les changements sociétaux majeurs au niveau de la structure familiale : divorces, familles recomposées, interculturelles, monoparentales. Ces nouvelles organisations présentent des problématiques propres, des accompagnements particuliers et génèrent de nouveaux besoins : logements, médiation, défense de l'intérêt des enfants, accès à la formation pour les parents, notamment les femmes, potentiels troubles chez les enfants et adolescents. En outre, le vieillissement de la population entraîne là aussi des besoins d'accompagnements accrus que ce soit dans l'aide au maintien à domicile, l'animation, ou dans le domaine du handicap.

Face à ces nouvelles questions sociales et l'intrication de celles-ci entre elles, l'action sociale s'est fortement complexifiée appelant des réponses et des compétences multidisciplinaires (éducatives, assistantielles, préventives, protectives, thérapeutiques, etc.).

Les tâches des travailleurs sociaux sont par conséquent bien plus nombreuses et les suivis sociaux plus complexes générant tensions et urgences. Ce sont des charges de travail additionnelles importantes, venant s'ajouter à celles pré-existantes, sans aucun moyen supplémentaire.

Dans ce contexte aux fortes exigences, les personnels des différentes structures sociales voient leurs conditions de travail se détériorer fortement: baisse du niveau de qualification, réponses administratives et financières au détriment de l'accompagnement social, dilemmes éthiques et professionnels face au tri nécessaire des situations sociales les plus urgentes parmi les urgences, baisse des formations continues, précarisation des contrats de travail, forte surcharge de travail, cadences accrues, absences et non remplacements des départs et des personnes malades, etc. Ces graves observations amènent une augmentation du stress chez les professionnels, de la démotivation, des climats de travail anxigènes, voir pathogènes, produisant une perte de sens du travail et au final une diminution des prestations.

Face à ces constats, les professionnels du secteur social demandent que leurs revendications soient entendues, que des moyens suffisants soient octroyés à leur mission, que leurs conditions et que les besoins des populations accompagnées soient pris en compte.

1. Le travail social : pour quoi ? pour qui ?

En 1959, les Nations Unies décrivait le travail social comme « *une activité visant à aider à l'adaptation réciproque des individus et de leur milieu social, cet objectif est atteint par l'utilisation de techniques et de méthodes destinées à permettre aux individus, aux groupes, aux collectifs de faire face à leurs besoins, de résoudre les problèmes que pose leur adaptation à une société en évolution, grâce à une action coopérative, d'améliorer les conditions économiques et sociales* ».

Cette définition permettait de sortir le travail social des représentations de charité, de patronage, voire d'hygiénisme qui le catégorisaient. Elle ouvrait également la voie aux professions plus spécifiques d'assistant-e social-e, d'éducateur-trice spécialisé-e (rebaptisé éducateur-trice social-e) et d'animateur-trice socioculturel-le qui représentent les trois orientations toujours actuelles de la filière travail social de la Haute Ecole de Travail Social, celles-ci se déclinant ensuite par des spécialisations selon les institutions (maître-sse-s-d'ateliers, assistant-e-s sociaux-ales en intervention collective, etc.)

Ces professionnel-le-s interviennent dans une multitude de missions et d'institutions propres au travail social, mais parfois interprofessionnelles ou transprofessionnelles :

- Accompagnement de personnes en difficultés : sans emploi, sans logement, dans la précarité, problèmes de santé, endettement, addiction, victimes de violence, requérants d'asile, etc., tels l'Hospice général, les Services de Protection (des Mineurs, des Adultes), les services sociaux communaux, les associations caritatives par exemple ;
- Internats pour mineurs protégés, handicapés, personnes avec déficience intellectuelle, personnes souffrant de troubles psychiques, toxicomanes, etc. tels la FOJ, l'Astural, les EPI, Clair-Bois, Aigues-Vertes, Ensemble ;
- Formations spécialisées pour des populations spécifiques (troubles d'apprentissage, troubles psychologiques, polyhandicap, etc...) tels l'OMP, Trajets, les EPI, la SGIPA, les externats thérapeutiques, les ateliers protégés ;
- Entreprises sociales et mesures d'intégration professionnelle pour des populations spécifiques (personnes handicapées, chômeurs longue durée, etc...), tels Trajets, les EPI, la SGIPA ;
- Prévention, accompagnement, lien social, pour tenter de déceler ou d'éviter précocement les problématiques éventuelles, et favoriser ou (re)créer du vivre ensemble, tels le travail social en milieu scolaire (anciennement conseillers sociaux), les centres de loisirs et maisons de quartier FASe, le travail social hors murs FASe et SEJ, les UAC, les services de prévention de l'Hospice général.
- Ces institutions intègrent des activités de secrétariat, de nettoyage, de transport, de restauration et d'hébergement avec leurs personnels qualifiés.

2. Evolution des besoins de la population

Les très importantes évolutions de la société ont amplifié les problématiques rencontrées par les populations:

Appauvrissement de la population

L'accès à l'emploi s'est fortement précarisé ces 10 dernières années, laissant pour compte de nombreuses personnes aptes à travailler. S'ajoutant à cela, les travailleurs pauvres (working poors) forment désormais une nouvelle catégorie de la population, ces derniers détenant un emploi mais dont la rémunération ne leur permet pas de subvenir à leurs besoins et à ceux de leur famille. Il arrive bien souvent que ces personnes cumulent par ailleurs plusieurs emplois. A ces facteurs

conjoncturels s'est rajoutée la réduction des assurances sociales. Ainsi, à l'Hospice général, les demandes d'aide sociale ont augmenté de 62 % ces cinq dernières années, démontrant une paupérisation importante de la population.

*Les personnes à l'aide sociale connaissent dans leur quasi majorité d'importantes difficultés : problèmes de logement, de santé, d'isolement, d'endettement, d'addiction, difficultés administratives, etc. Toutes ces sévères complications se cumulent lorsqu'on se retrouve à l'aide sociale. **Hospice général***

Restructurations familiales

Ces deux dernières décennies ont vu les schémas familiaux se transformer très rapidement. Familles recomposées, élargies, familles monoparentales, homoparentales, interculturelles. Les changements sociétaux apportent de nouveaux défis pour le travail social, accompagnement des familles vivant des moments difficiles, divorces, droits de visites et gardes des enfants, difficultés financières et administratives, double appartenance culturelle, incompréhension intergénérationnelle, etc. Les professionnels doivent s'adapter à ces nouveaux besoins mais manquent également de moyens pour y répondre (formations, emplois, logements). Face à ces problématiques, les travailleurs sociaux sont extrêmement sollicités, à titre d'exemple, le Service de Protection des mineurs reçoit 7'000 à 8'000 mineurs chaque année, entre 2012 et 2015, les demandes de placements par ce service ont doublé pour les 0-6 ans et triplé pour les 16-18 ans.

Nous avons pour but de sécuriser l'enfant ou l'adolescent par la parole et/ou physiquement en le plaçant en institution après un drame ou un épisode familial douloureux mais aussi à faire de même avec un parent et son enfant qui auraient été violentés par l'autre parent, par exemple. Nous devons également reprendre avec les enfants et les parents les comportements asociaux, aider les parents à se décentrer du conflit préjudiciable à l'enfant et mettre le bien de l'enfant au centre, revaloriser les familles qui souffrent d'une mauvaise estime d'elles-mêmes, prévenir et tenter de diminuer avec l'aide du réseau psycho-médical les conduites à risques des mineurs (signes de décompensation, apparition de troubles, décrochages scolaire grave, rupture familiale et/ou sociale, violences exercées sur autrui, mises en danger physiques, sexuelles, etc.)

*Enfin, nous tentons de remédier aux difficultés intrafamiliales susceptibles de porter atteinte au développement de l'enfant ou de l'adolescent afin que ce dernier n'adopte pas des comportements inadéquats parce qu'il endosse des responsabilités extrêmes qui incombent aux parents (phénomène de parentification). **SPMI***

Les foyers d'accueil d'urgence pour les bébés de 0 à 5 sont débordés. Ceci entraîne un nombre croissant de bébés placés en hospitalisation sociale à l'hôpital, entre 5 et 12 en moyenne.

Il existe également un délai de plusieurs mois pour le placement des enfants et adolescents, ce qui péjore leur situation sociale et familiale.

Les foyers d'urgence sont globalement au-delà de leur capacité d'accueil, ce qui ne leur permet pas de garantir leur mission d'urgence. Il en va de même pour certains foyers accueillant des pré-adolescents et dont le taux d'occupation en 2014 est supérieur à 100%.

FOJ

Viellissement de la population

L'accroissement de l'espérance de vie engendre inévitablement de nouveaux besoins. Si ceux-ci sont plus particulièrement visibles dans le domaine de la santé, ils sont également très présents dans le domaine du social qui assure la prise en charge, l'accompagnement, l'animation pour des personnes âgées vivant seules à domicile ou en institution ; des personnes âgées souffrant d'Alzheimer, parkinson, anxiété, dépression ; des personnes handicapées vieillissantes ; des personnes souffrant de troubles psychiques ; etc. Ceci entraîne de nouvelles charges de travail pour les intervenants en protection de l'adulte du SPAD, les animateurs du CAD à l'Hospice général, les associations de soutien aux aînés par exemple.

Isolément et solitude

Les phénomènes de solitude et d'isolement s'élargissent à d'autres populations que celle des aînés. Les nouveaux schémas familiaux (familles séparées, monoparentales, recomposées, etc.) engendrent des parcours éclatés ou complexes, et de nombreux jeunes se retrouvent sans le soutien de leur famille. Les personnes divorcées connaissent elles-aussi de nombreuses difficultés au maintien de liens soutenant ; les jeunes mères avec enfant, souvent sans formation, sont isolées et peinent à renouer des liens leur permettant de bénéficier de solidarités de proximité (voisinage, gardes d'enfants, dépannages, entraide, etc.). Ces changements sociétaux se répercutent là-aussi sur les travailleurs sociaux qui sont amenés à accompagner dans le quotidien ces personnes, dont le nombre est en forte augmentation.

*L'accompagnement des personnes seules représente la majorité des suivis des personnes à l'aide sociale. La réalité de ces personnes est qu'elles ne sont pas intégrées par le travail, qu'elles n'ont le plus souvent plus beaucoup de liens avec leur famille, voire avec leurs amis, qu'elles souffrent de solitude et qu'elles vivent exclues des liens sociaux nécessaires à la bonne santé de chaque individu. **Hospice général***

Processus de rétro-socialisation

Les jeunes particulièrement (mais d'autres populations également tels les suradaptés des nouvelles technologies), conçoivent de plus en plus la socialisation à partir de concepts construits dans l'« entre-soi ». C'est ainsi qu'on assiste de plus en plus à de la socialisation horizontale entre jeunes (langage jeune, banalisation de certaines conduites à risques, cultures communautaires ou générationnelles, ...) voire même à de la rétro-socialisation (les jeunes apprennent les nouvelles technologies aux adultes, imposent leurs règles au sein de leur famille, influencent les cadres scolaires et professionnels, ...). Ce sont alors le vivre ensemble et le bien commun qui sont mis en difficulté au quotidien.

Agressivité et violence

Augmentation de l'agressivité et de la violence de certains usagers qui se sentent toujours plus précarisés et impuissants, et ont parfois le sentiment de ne pas être reconnus par les travailleurs sociaux qui appliquent les diminutions de prestations sociales, le placement en foyer des enfants, les non entrées en matière de demandes d'asile, etc...Les actes de violence représentant souvent leur seul moyen d'expression pour signaler leur mal-être, notamment envers les professionnels (dénigrement, insultes, menaces, agressions physiques, etc.), ceux-ci sont exacerbés par la surcharge de travail. En effet, le manque de disponibilité, la difficulté à joindre un travailleur social par téléphone, les temps d'attente pour avoir un rendez-vous (parfois plus d'un mois), les entretiens brefs (dans certains services, les entretiens s'enchaînent et ne peuvent dépasser les 20 minutes) génèrent de la frustration, de la colère et de la violence dont le travailleur social fait les frais.

Processus de maturation

Que ce soit dans le domaine de l'enfance, du passage à la majorité, ou du handicap, de nombreuses personnes ayant besoin d'un accompagnement éducatif ne peuvent en bénéficier. Les jeunes adultes par exemple sont nombreux à ne pas être autonomes à 18 ans (en recherche de formation, endettés, sans revenu fixe). Ces jeunes, sans soutien familial, ont besoin d'un logement et d'un appui éducatif pour apprendre les gestes nécessaires à une vie adulte responsable tels que la gestion d'un budget, la gestion administrative d'un foyer. Ils doivent encore trouver bien souvent trouver une formation puis un emploi. Pour rappel, à Genève, 1'700 jeunes sont qualifiés « en rupture », c'est-à-dire sans formation qualifiante ni occupation spécifique. De plus, l'âge moyen d'entrée en apprentissage a reculé ces dernières années et est désormais de 19.5 ans. Ces jeunes connaissent des situations multipliant toujours plus les difficultés : accès à la formation, accès à un emploi, accès à un logement, situations familiales difficiles, parcours non linéaires, décrochages, désinsertion. Ces changements sociétaux là encore engendrent de nouveaux défis et de nouvelles charges pour le travail social tant pour les éducateurs, les assistants sociaux, les animateurs que pour les travailleurs sociaux en milieu

scolaire. Ces nouveaux besoins s'ajoutent aux besoins existants précédemment, générant des charges de travail supplémentaires sans nouveau moyen.

Les jeunes qui doivent quitter les foyers d'accueil à l'âge de 18ans et dont un retour en famille n'est pas envisageable, se retrouvent confrontés à des difficultés dans la recherche d'un logement. Les résidences de la FOJ, très bonne alternative à la recherche difficile d'un bail, sont débordées et les délais d'attente sont extrêmement longs. FOJ

Soutien éducatif et/ou soins

De même, des besoins d'hébergements avec encadrement sont actuels et pressants dans le domaine du handicap ou des troubles psychiques.

« Des parents se sont rassemblés mardi à la place Neuve pour manifester leur colère et leur grand désarroi face à la pénurie de places dans les institutions spécialisées pour les jeunes adultes souffrant de handicap mental ou psychique ». « Il en manque entre 139 et 220 », « Ce problème, particulièrement critique aujourd'hui, existe en effet depuis des années; il ne fait qu'empirer ». « Avec une hausse très nette des placements en hôpital psychiatrique, le système atteint véritablement ses limites et devient explosif. Les autorités disent avoir pris conscience de ces carences et des drames humains qui en découlent. Alors, quelle que soit la lourdeur budgétaire actuelle, il serait temps que ce cri du cœur des familles soit enfin entendu. Le degré d'humanité d'un Etat se mesure à la façon dont il soigne ses sujets les plus fragiles. Et il y a urgence, la situation n'étant pas près de s'améliorer: à l'image de la population en général, l'espérance de vie des personnes handicapées augmente ». Fédération genevoise des associations de personnes handicapées et de leurs proches (FÉGAPH), Tribune de Genève 15 septembre 2015

Il y a actuellement un manque criant de places d'accueils pour les personnes souffrant d'un handicap psychique et il nous faut réagir. Association Thaïs

Les changements sociétaux vécus cette dernière décennie tels que les restructurations familiales, la disparition des « petits jobs », la migration, la pénurie de logements, la pénurie d'emplois, la réduction de l'accès aux assurances sociales, le vieillissement de la population entraînent de nouvelles difficultés appelant la mise en place de suivis sociaux bien plus nombreux et plus complexes générant tensions et urgences. Ce sont des charges supplémentaires de travail importantes venant s'ajouter à celles existantes, sans moyen supplémentaire.

3. Complexification des tâches

A l'origine, les relations professionnelles s'inscrivaient essentiellement dans un seul registre¹ : relation assistantielle pour le service social, relation éducative pour l'éducation sociale, relation d'organisation pour l'animation socioculturelle. Mais les amplifications décrites précédemment se doublent souvent de cumuls de problématiques pour un bon nombre de personnes, ainsi que de complexifications de ces problématiques.

Problématiques multiples, compétences pluridisciplinaires et réseaux interdisciplinaires

Face à la complexification des problématiques et à l'émergence de nouveaux besoins, les professionnels sont alors contraints, non seulement de combiner les différents registres de relations,

¹ Demailly L. (2008) identifie 12 différents registres d'action souvent combinés dans les relations professionnelles : éducatif, didactique, analytique, thérapeutique, commercial, assistantiel, organisation, persuasion, hiérarchique, accompagnement, sécuritaire, intervention.

mais également d'en utiliser d'autres tels que l'accompagnement, le thérapeutique, l'intervention, la persuasion, le sécuritaire par exemple. En multipliant ainsi les techniques et méthodes nécessaires aux résolutions de problématiques, les professionnels doivent se transformer en multispécialistes, alors même que formations et qualifications sont en net recul (seulement la moitié du personnel certifié dans certaines institutions pour personnes handicapées). Certains bénéficiaires vont alors être considérés en fonction de leurs capacités ou/et potentiels par des travailleurs sociaux, ou de leurs manques ou/et dépendances par d'autres travailleurs sociaux. Certains travailleurs sociaux privilégient une relation asymétrique d'autorité, là où d'autres recherchent une relation symétrique de participation. Ces visions et modèles de relations très différents, parfois même inversés et paradoxaux, engendrent ce que Denis Laforgue (2009) appelle le travail SUR autrui, ou travail POUR autrui, ou travail AVEC autrui, ou encore travail SANS autrui.

Sur les terrains, les nécessités de partenariats et de réseaux sont apparues de plus en plus indispensables : partenariats avec les familles, les formateurs, les employeurs, les soigneurs ; réseaux pluridisciplinaires, interdisciplinaires, transdisciplinaires, interinstitutionnels. Mais elles s'en trouvent d'autant plus complexifiées quand un professionnel travaille POUR le bénéficiaire chez qui il diagnostique de la dépendance, alors qu'un autre travaille AVEC le même bénéficiaire chez qui il perçoit certains potentiels.

Exigences administratives et financières accrues

D'un point de vue gestionnaire, les injonctions politiques, économiques et institutionnelles, se sont multipliées pour poser des exigences administratives, financières, managériales, (notamment par des contrats de prestations) qui complexifient encore plus les modalités d'intervention.

Ces évolutions ont trop souvent des effets contre-productifs. Nous avons relevé pour exemples des situations où :

- des actions préventives sont écartées pour des raisons financières, bien qu'il soit prouvé que les prises en charge précoces et globales portent largement leurs fruits, engendrant des économies à moyen ou long terme ;
- différents acteurs (d'institutions aux missions proches ou de même institution) sont mis en compétition les uns contre les autres, là où la coopération entre les uns et les autres serait justement bien plus favorable au développement des usagers ;
- des stratégies de communication médiatique sont élaborées par certains décideurs pour diffuser des concepts ou/et projets productifs et innovants sur des thèmes porteurs (cohésion sociale, école inclusive, lutte contre la radicalisation, etc), y compris concernant des actions déjà menées de longue date par des professionnels pourtant peu reconnus (vivre ensemble à la FASE, intégration scolaire à l'OMP et à la Fondation Ensemble, socialisation par les réseaux professionnels transversaux) ;
- des lois sont votées (sur la cohésion sociale ou l'école inclusive par exemple) sans que les moyens supplémentaires, pourtant nécessaires à leur réalisation, ne soient répertoriés et budgétés ;
- des dilemmes importants apparaissent dans des institutions de réinsertion professionnelle, entre missions d'accompagnement et de réinsertion d'une part, et objectifs de production et de rentabilité d'autre part ;
- les priorités, objectifs ou/et finalités très différents selon l'identité professionnelle (en plus de formations et vocabulaires différents) peuvent créer des tensions particulièrement importantes ;
- les fortes différences de registres relationnels privilégiés, ainsi que de visions entre travail SUR autrui, POUR autrui, AVEC autrui, ou SANS autrui (citées ci-dessus), peuvent facilement créer de fortes et graves incompréhensions entre professionnels. Celles-ci vont alors péjorer les collaborations, et amplifier le climat de compétition déjà créé tant par les contrats de prestations que par les diminutions de subventions ;
- Le personnel non formé (de plus en plus nombreux dans certaines équipes) a généralement l'impression de faire le même travail que le personnel certifié. Au-delà du savoir-faire de base, le

personnel formé a en effet a du mal à transmettre les réflexions et analyses transversales qui constituent les valeurs et le sens éthique de la profession (susciter l'autodétermination, favoriser les solidarités, permettre l'autonomie et l'émancipation, etc) ;

- en devant faire face à des urgences sociales (travail de « pompier ») et en intervenant de plus en plus tard dans des parcours extrêmement chaotiques, les professionnels voient leur profession transformée en réduction des risques pour éviter des empirements plutôt qu'en travail promotionnel permettant aux bénéficiaires de développer leurs potentiels et leur autonomie.

Trier et traiter les urgences plutôt que de les prévenir

La situation actuelle démontre donc que les « conditions économiques et sociales », devenues très individualistes faute d'« action coopérative » :

- freinent l'« activité visant à aider à l'adaptation réciproque des individus et de leur milieu social »,
- ne permettent pas « aux individus, aux groupes, aux collectifs de faire face à leurs besoins »,
- ni « de résoudre les problèmes que pose leur adaptation à une société en évolution ».

Ceci donc complètement à l'inverse de la définition des Nations Unies de 1959 citée en début de ce document.

Les professionnels sont alors pris dans une explosion de demandes et de mandats qui les oblige à :

- sélectionner les urgences les plus urgentes parmi des situations déjà très précaires ;
- réduire l'accompagnement social et administratif nécessaire pour les plus fragilisés ;
- supprimer les actions de prévention pour les personnes sans perspective mais ne posant pas encore de gros problème (personnes sans logement, jeunes sans formation ni travail, personnes isolées, endettées, etc) ;
- renoncer à des actions d'intégration (notamment pour les personnes handicapées qui ont longtemps été tenues à l'écart de la société) ;
- se retirer de collaborations et partenariats, notamment sur des projets de socialisation ;
- écarter des projets sociaux durables et solides faute de soutien ;
- renoncer à d'autres pans encore de travail social, faute de temps ;

Face à cette explosion de dilemmes, paradoxes, injonctions contradictoires, doubles messages, les professionnels ressentent une perte de sens grandissante. Ils constatent que leur travail consiste de plus en plus en réductions de risques pour éviter l'empirement des problèmes (« *travail social palliatif* »), et ils n'ont alors plus le temps de travailler sur les potentialités et le développement des bénéficiaires. Dans ces conditions, l'accompagnement professionnel se fait « *pour aider à tenir plus que pour aider à changer* » (Soulet, 2008). Ce qui, en réalité, accroît considérablement les risques pris pour la collectivité, puisque les augmentations de :

- personnes à la rue dormant dans les allées ou les parcs ;
- jeunes sans formation et sans travail, et par conséquent sans perspective ;
- bénéficiaires sans projet d'insertion ;
- individus isolés déjà très précarisés ;
- problèmes de santé psychique, de prises en charge médicales, d'hospitalisations et non remboursement des dettes ; entraîneront irrémédiablement des sentiments d'insécurité, des tensions, des jugements de valeur, de la radicalisation et last but not least, des coûts supplémentaires pour la collectivité.

Ces modifications profondes de leurs finalités professionnelles plongent les travailleurs sociaux dans de profonds dilemmes qui se transforment souvent soit en surcharge de travail, soit en sentiment d'impuissance. Ce phénomène engendre des souffrances éthiques grandissantes chez les professionnels, qui se manifestent par de la désillusion, de l'épuisement, des maladies, du burn-out.

Pour effectuer l'ensemble de ces tâches, chaque intervenant en protection de l'enfant (IPE) dispose d'environ 2h30 par mois. (...). En raison de la surcharge de travail actuel, au SPMi, la pression est constante, les moments de répit sont rares et ce, pour tous les métiers. Une secrétaire par exemple, répond au téléphone en permanence, filtre et oriente les appels incessants, tout en rédigeant des courriers et des rapports. Nombre d'entre eux et elles ont préféré aller dans le privé où la pression est plus supportable. Au SPMi, le taux d'absence varie entre 9 et 13%, chiffres qui parlent d'eux-mêmes ! Avec ces taux, les mécanismes institutionnels mis en place pour pallier aux absences ne suffisent pas. Régulièrement, nous sommes sollicités pour gérer les tâches de ceux qui sont absents. C'est ainsi que nous nous voyons attribués pendant plus d'un mois parfois plus de 100 dossiers à gérer, soit 100 enfants et quelque 200 parents à surveiller et accompagner. **SPMi**

Etablir des priorités.

Recevoir les gens moins souvent.

Définir quelles sont les situations plus urgentes que les autres.

Sélectionner les personnes qui ont besoin d'un appui et celles dont la situation, bien que très difficile peut attendre, au risque de se péjorer et de devenir finalement urgente et plus coûteuse pour la société.

Qui est dès lors prioritaire ?

Ce jeune homme de 19 ans qui a perdu sa place d'apprentissage il y a un mois et qui ne peut compter sur le soutien de ses parents pour retrouver une formation? Dois-je l'aider davantage ou moins que cette jeune mère célibataire avec un enfant de deux ans qui se retrouve sans logement, car son conjoint l'a quittée ?

Et ce monsieur requérant d'asile dont la demande de permis de séjour va être acceptée et qui souhaite apprendre le français pour s'intégrer au plus vite, est-il prioritaire sur cette famille qui vient d'arriver à Genève et dont les enfants doivent être scolarisés dès que possible ?

Dois-je recevoir cette mère de famille de 3 enfants dont le mari travaille mais ne gagne pas suffisamment pour payer son loyer à la fin du mois, dont le bail va être résilié si je ne trouve pas un arrangement avec la régie ou Bernard, 43 ans, souffrant d'alcoolisme, logeant à l'hôtel en attente d'une place dans un foyer de réinsertion, dont l'isolement fait craindre fortement pour son état psychique ?

Toutes ces personnes ont besoin d'un accompagnement social leur permettant soit de maintenir leur situation à flots soit de trouver des ressources matérielles, psychologiques, administratives et sociales pour sortir de leur difficulté et aller de l'avant. **Hospice général**

Les professionnels vivent des modifications profondes de la finalité de leurs actions. Ils interviennent de plus en plus pour traiter tardivement des situations devenues urgentes et mettent en place des solutions palliatives au détriment d'une action sociale préventive et durable. Le contexte dans lequel ils exercent s'est complexifié ces dernières décennies au vu des changements sociétaux majeurs (emploi, logement, structures familiales, interculturalité), des injonctions managériales, comptables et administratives que connaissent leurs institutions, de la nécessité de travailler en interdisciplinarités. Ces constats entraînent non seulement une perte de sens mais également une lourdeur de l'action sociale générant une charge de travail conséquente.

4. Baisse du niveau de qualification

Aux constats effectués plus haut indiquant déjà des contraintes contextuelles, viennent s'ajouter les mesures d'économies budgétaires. Face à la pression budgétaire actuelle, certaines institutions ont

dû rechercher une diminution du coût de l'encadrement par l'engagement de personnel moins qualifié. Cela s'est passé là où certaine « division du travail » était possible. Partout, la formation devient un enjeu d'économies, parfois démultiplié par l'insuffisance de postes. On peut lister les problématiques suivantes :

1. Engagement de personnel moins qualifié : remplacement d'éducateurs-trices qualifié-e-s par des assistant-e-s socioéducatif-ive-s (ASE), de maîtres d'ateliers par des MSP ; le phénomène touche avant tout l'éducation spécialisée dans les publics de l'enfance et du handicap ;
2. Utilisation des stagiaires dans le taux d'encadrement de base ;
3. Prise en charge par du personnel non certifié dans le domaine concerné (social, santé) ;
4. Transferts de compétences à des fonctions administratives
5. Frein à des projets nécessitant des équipes interdisciplinaires ;
6. Débouchés professionnels incertains pour les étudiant-e-s HETS ;
7. Par ailleurs, presque partout, la formation continue fait les frais de la pression budgétaire.

Engagement de personnel moins qualifié

Depuis la mise en place de la formation d'assistant-e-s socioéducatif-ive-s (ASE) à Genève, on a vu dans l'éducation spécialisée la déqualification d'un certain nombre de postes pour des raisons d'économie budgétaire. Les ASE sont payé-e-s en classe 10, alors que les travailleurs sociaux sont en classe 15, avec divers conséquences négatives sur les plans de l'encadrement et des cahiers des charges.

*Le personnel formé et qualifié est bien trop souvent remplacé par du personnel moins coûteux, tel que des apprentis ou des ASE (Assistants Sociaux Educatif-ve-s). En effet, depuis quelques temps, les éducateurs sociaux ne sont plus ou peu engagés. Le travail pour ces derniers a considérablement augmenté, car ils doivent gérer une quantité d'administratif grandissante, en plus de l'accompagnement sur le terrain. **Aigues-Vertes***

Des ASE ont ainsi été engagé-e-s dans la plupart des équipes éducatives, à Clair-Bois, à Aigues-Vertes, à la FOJ, à la SGIPA, les EPI etc. Distinguer les différences en termes de responsabilités s'est avéré le plus souvent un exercice complexe et encore régulièrement mis en cause et à ajuster.

A la SGIPA, le même phénomène a eu lieu dans les ateliers, avec la création de postes de maîtres socioprofessionnels à côté de celui de maîtres d'ateliers. Les problèmes se posent avec une diminution des heures pour les tâches de gestion de l'atelier (dites heures de décharge) entre autres.

*Les dernières coupes ont amené l'introduction du statut de MSP avec pour conséquence : des jours de décharges administratives en moins par atelier et un déséquilibre dans les équipes au sein des encadrants (provoquant parfois des tensions). **SGIPA***

Aux EPI, dans les ateliers socio-professionnels on a noté également l'engagement de personne en insertion professionnelle ou en emploi de solidarité, ainsi que des ratios d'encadrement très aléatoires.

A l'Astural, le personnel est engagé avec les certifications mais avec moins d'expérience, soit moins cher en termes d'annuités.

A la FOJ, le personnel décrit les effets cumulés :

Aujourd'hui, la FOJ regroupe plus de 400 salarié-e-s : personnel éducatif, technique et cadre. Ces personnes s'investissent pleinement dans les missions de l'institution en faisant preuve d'engagement, de flexibilité et de disponibilité. Dans de nombreuses équipes, les situations de plus en plus complexes sur le plan de la prise en charge, génèrent du stress, parfois un sentiment d'impuissance et par conséquent de la fatigue. Parallèlement, les mesures d'économie amènent une logique de recours à du personnel moins formé, moins expérimenté, et donc moins coûteux ce qui entraîne une dévalorisation des compétences de la profession et

une péjoration de la qualité du travail. Dans certains foyers, les stagiaires ne sont pas considérés comme des apprenants et sont comptabilisés dans l'horaire à la place du personnel éducatif. **FOJ**

Pourtant, les institutions sont placées face à des nouvelles problématiques, des troubles plus complexes, ou le vieillissement des résident-e-s :

*Pour les personnes en situation de handicap âgées, la majeure partie du personnel accompagnant est soit non formée, soit aide-soignant. Cet état de fait ne tient pas compte que vieillir n'implique pas un arrêt des intérêts ou un besoin de vieillir dans la dignité et non juste d'être lavé et nourri. **Aigues-Vertes***

*Avec la population future qui arrive aux portes des ateliers (comportant davantage de troubles psy) le besoin d'augmenter les effectifs d'encadrant est une priorité absolue afin de pouvoir continuer de fournir une prestation de qualité. **SGIPA***

Stagiaires comptés dans le taux d'encadrement officiel

Pour atteindre leurs quotas de postes sans mettre leur budget en déficit, certaines institutions intègrent les stagiaires en formation dans le taux d'encadrement officiel tels qu'à la FOJ ou à Clair-Bois par exemple :

*Au sein des équipes éducatives, le taux d'encadrement abaissé à 70%, signifie 2 doublés au quotidien et par équipe. Ce taux est difficile à soutenir dans une pratique quotidienne car les jeunes bénéficiaires nécessitent d'être secondés et soutenus dans tous les actes de leur vie, ce qui revient à des prises en charge lourdes. Il est cependant soulagé, chez nous, par le fait que les stagiaires, qui, en principe, ne comptent pas dans le taux d'encadrement de base, sont des forces de travail ajoutées sur le terrain. Par contre, les stagiaires ne sont pas présents les WE, au cours desquels nous assumons 2 doublés (soins et animation) en plus des actes de vaisselle pour environ 14 personnes. **Clair-Bois***

*Le nombre de personnes en formation est maintenant de 3 stagiaires et 1 apprenti dans une équipe de 15 (contre 2 stagiaires et 0 apprentis auparavant). Les stagiaires travaillent tous 40 heures par semaine, ce qui n'est pas le cas des autres collaborateurs du groupe. **Clair-Bois***

Le processus d'économie forcée est aussi illustré par le recours à du personnel en formation qui ne trouve ensuite pas de poste pour lequel il s'est qualifié dans l'institution :

*Les personnels non certifiés qui performent une VAE, la plupart du temps au niveau CFC, sont parfois engagés dans un poste en adéquation avec leur certification mais de fait, rarement. Il leur est plus souvent conseillé de chercher un poste en dehors de Clair Bois aux motifs qu'il n'y a pas de poste pour ce type de certification. En d'autres termes, l'employeur semble rechercher du personnel non certifié, lequel devient de plus en plus nombreux sur le terrain. **Clair-Bois***

Dans cette institution, le personnel décrit aussi la conjonction de l'engagement de personnel non qualifié et en CDD, comme « variable d'ajustement » :

*Il y a par ailleurs, de plus en plus de personnel en CDD. Certains CDD sont certifiés mais le plus grand nombre de ces personnes, en emploi précaire, est sans formation reconnue. Selon la CCT, les personnes en CDD, ne devraient servir que des missions ponctuelles, alors que certains postes d'aides-soignants non certifiés (ASNC) sont systématiquement servis par des personnels en CDD, qui se succèdent année après année. Les postes en CDD semblent servir de variable dans les effectifs qui s'adaptent à la présence des résidents plus ou moins dense selon qu'ils sont externes ou internes. **Clair-Bois***

Prise en charge par du personnel non certifié

Là où des personnes en situation de handicap travaillent dans des postes d'emplois adaptés, ils ne sont pas toujours encadrés par du personnel formé à ce type d'encadrement (MSP, par exemple), que ce soit dans le cadre de tâches manuelles (nettoyage, lingerie) ou de secrétariat :

*Le personnel de maison, certifié au niveau CFC ou non formé, encadre les personnes en postes adaptés. Ceux-ci sont en augmentation, pour autant, ils ne sont pas encadrés par des maîtres socio-professionnels. Nous parlons de personnel de ménage en poste adapté ou de personnel de cuisine ou de buanderie qui travaillent sous la supervision de leurs collègues de ménage et de cuisine lesquels ne bénéficient d'aucune formation pour encadrer une population sensible. De leur propre dire « ce n'est pas évident, de travailler avec autant de "postes adaptés", on ne se sent pas très à l'aise, car on n'a pas les outils». Le personnel de secrétariat est dans la même situation. Il s'agit cependant d'une équipe plus restreinte donc le nombre de postes est moins mouvant. Ceci a toujours été. Cependant les collaborateurs en postes adaptés sont de plus en plus nombreux et les lacunes d'un encadrement adéquat se font nécessairement davantage sentir. **Clair-Bois***

Enfin, certaines institutions témoignent de la perte de temps pour encadrer les stagiaires et les apprenti-e-s.

Les formations continues passent à la trappe

Au début des années 2000, de nombreuses Conventions collectives du secteur intégraient le principe que 2% de la masse salariale étaient consacrées à la formation continue des collaborateurs-trices. Ces articles ont peu à peu été refusés par les employeurs. Le phénomène touche la plupart des secteurs. Et pourtant la formation constitue un bol d'air et un resserrement nécessaire dans une pratique professionnelle délicate et complexe, qui se complexifie, doit faire face à de nouvelles problématiques et s'exerce parfois dans la tension permanente en lien avec des publics sensibles.

*Budget formation : la décision a été prise de mettre en avant les compétences internes. La formation continue à l'extérieur de l'institution sera ainsi presque inaccessible. En effet, seuls quelques employés privilégiés pourront le faire à la condition qu'ils forment eux-mêmes leurs collègues de terrain une fois leur cursus terminé. D'autre part, les heures de formation seront comptées à 2/3 – 1/3 au prorata du temps de travail. C'est-à-dire qu'un employé à 50% qui s'inscrit à une formation de 8h1/2 se verra compter environ 2 heures. **Aigues-Vertes***

*[Avec les coupes attendues,] il y a un risque avéré que les offres de formation et le soutien financier de l'institution à la formation des collaborateur-trices soient réduits. Ce qui implique in fine que nos ISP, engagé-e-s sur la base de leur compétences-métier, n'aient plus accès aux diverses formations nécessaires aux travailleurs sociaux. Cet aspect est pourtant essentiel afin d'assurer un accompagnement et un suivi de qualité aux utilisateur-trices. **Trajets***

*Parmi les mesures d'économies : Moratoire sur les formations continues. **Astural***

Dans la liste des conséquences des coupes budgétaires annoncées, le SPMI exprime aussi ses craintes et en voit l'une des cibles probables :

*Gel des formations du personnel, ce qui implique une diminution des compétences et connaissances professionnelles et donc une péjoration de la prise en charge des situations des mineurs et de leurs familles. **SPMI***

Ces coupes touchent non seulement la formation continue mais aussi les supervisions, pourtant vitales pour les équipes (Astural, Trajets, etc). Ce frein se fait d'autant plus ressentir devant la complexification de la réalité prise en charge :

« Soumis à ces difficultés grandissantes, le personnel est sollicité comme s'il était devenu un multi-spécialiste. Parallèlement et paradoxalement, il est de plus en plus privé de moyens et se

retrouve toujours plus impuissant face à la complexification des situations et à l'aggravation des problématiques. **FASe**

Les projets pluridisciplinaires passent à la trappe

Plusieurs institutions témoignent du fait que la complexification des réalités nécessite la mise en place d'équipes pluridisciplinaires. Ces projets sont bloqués par les exigences budgétaires, ou lorsqu'elles existent, elles sont menacées (Astural, Clair-Bois).

*Si la transdisciplinarité est assimilable à un échange d'outils entre pairs, la pratique avec des personnes expérimentées mais non formées devient davantage un échange de point de vue et d'observations, cependant que le sens de pluridisciplinaire et transdisciplinaire est dissout au profit de l'économie. **Clair-Bois***

Pour plusieurs institutions, c'est l'une des priorités du personnel listée parmi ses revendications :

*Renforcer les équipes pluridisciplinaires (taux d'encadrement plus favorable) pour permettre aux structures de répondre de manière anticipée et réfléchie à l'évolution prévisible de leur mission. **OMP***

*Favoriser la possibilité, dans certaines institutions, d'avoir des équipes pluridisciplinaires (thérapeute de famille, art-thérapeute, logopédiste, par ex). **FOJ***

Des débouchés devenus incertains

Les perspectives de coupes budgétaires auront un impact sur l'engagement de personnel formé, et donc sur les débouchés des étudiant-e-s. Cette peur se manifeste clairement chez les étudiant-e-s de la HETS :

*Pour les étudiant-e-s, l'impact des coupes budgétaires sera énorme, notamment par rapport à la difficulté à entrer dans le marché du travail, et voir ainsi toute perspective professionnelle s'amoinrir. C'est environ 140 diplômé-e-s en travail social qui entrent chaque année dans le marché de l'emploi. **HETS***

Le secteur social constate une baisse générale du niveau de qualification se manifestant par l'engagement de personnel moins qualifié, l'utilisation des stagiaires dans le taux d'encadrement de base, la prise en charge de certaines populations ou actes par du personnel non certifié dans le domaine, des transferts de compétences à des fonctions administratives, la diminution voire la suppression de la formation continue. En outre, la formation d'équipes interdisciplinaires, nécessaires dans un contexte d'intervention complexe et multifactoriel, est freinée. L'action sociale se voit ainsi dévalorisée, les prestations perdre en qualité, générant chez les travailleurs sociaux démotivation, crainte, stress, morcellement de l'intervention et perte de sens, alors même que les besoins de la population sont en constante augmentation.

5. Dégradation des conditions de travail

Les conditions de travail sont directement impactées par les coupes budgétaires, passées et qui menacent. Le plus immédiat est la charge de travail croissante, qui atteint dans certaines institutions le niveau d'alerte.

1. Suppression des remplacements du personnel absent ;
2. Précarisation des contrats de travail ;
3. Augmentation des tâches administratives au détriment des tâches sociales et éducatives ;
4. Surcharge de travail ;
5. Augmentation des maladies et des absences ;

6. Evolution salariale freinée ou bloquée ;
7. Augmentation du stress, démotivation, instauration d'un climat de travail anxiogène, voire pathogène.

Diminution ou suppression des remplacements du personnel absent

L'une des premières mesures que prennent les employeurs est le non-remplacement du personnel absent. Les absences qui ne sont ainsi plus remplacées concernent les maladies (même longue durée), les accidents, mais aussi les congés maternités, les formations continues, les groupes de projet ou encore les congés syndicaux. Les conséquences sont directement la surcharge des collègues présent-e-s, qui peut parfois, par effet d'accumulation, conduire au burnout, et donc générer une spirale de l'absentéisme. Mais indirectement, une autre conséquence est aussi la culpabilisation des absent-e-s, ainsi que la remise en cause de la légitimité des causes d'absence. Les droits établis (être absent pour des motifs légitimes) sont donc remis en question.

La mesure de non-remplacement est indiquée par le personnel de toutes les institutions, comme par exemple à la Fondation Ensemble, qui décrit que parmi les mesures déjà mises en place figure :

*Le non-remplacement des professionnels absents jusqu'à 5 jours (baisse dans la qualité des apprentissages prévus, cela ressemble parfois plus à du gardiennage) **Fondation Ensemble***

*Création d'une équipe ressource pour intervenir auprès des personnes atteintes de TSA (Troubles du Spectre Autistique) correspondant à 160% de poste (4 personnes à 40%). Ces 160% ont été retirés du terrain. Plusieurs groupes de réflexion sont également créés pour améliorer le fonctionnement de l'institution. D'une part, ce sont des employés qui quittent le terrain pour aller y participer (surcharge pour les collègues en prises en charge), d'autre part, aucune transmission sur qui participe à quel groupe, ni sur les groupes existant n'est divulguée. Ce qui fait que, à moins de connaître directement les participants, le reste du personnel n'est au courant de rien. Il y a un réel manque de transparence. **Aigues-Vertes***

Le non remplacement du personnel absent amène chez le personnel présent la crainte de se retrouver seul-e avec des résidents parfois violents :

*[Avec les coupes], le budget pour les remplacements sera supprimé : les accompagnants seront amenés à travailler seuls, ce qui pourrait être épuisant et dangereux en cas de violence. **Aigues-Vertes***

L'absence de remplacements a des conséquences sur le personnel, mais également sur les prestations :

*A noter encore que le système de remplacement des employé-e-s n'est pas très élaboré engendrant parfois des accompagnements amoindris. **Trajets***

Précarisation des contrats de travail

Dans les institutions sociales, l'une des dérives engendrée par l'absence forcée de moyens est l'accroissement du nombre de contrats et de statuts précaires, en lieu et place du CDI soumis à la convention collective.

Le personnel signale l'utilisation systématique de stagiaires, comptés désormais dans le taux d'encadrement de base ; la multiplication des contrats d'auxiliaires (Hospice général) ; l'utilisation de personnel en contre-prestation, tel qu'au SPAD par exemple. Des engagements en CDD se multiplient alors même qu'ils ne devraient être conclus que pour des missions ponctuelles.

Plusieurs institutions, dont les subventions sont bloquées voire réduites depuis des années, ont eu recours à des personnes en Emploi de Solidarité (EDS), programme financé par l'OCE. Faisant le même travail que leurs collègues, ces personnes ne sont payées que 3225 francs par mois, et la

convention collective en vigueur dans l'institution ne leur est pas appliquée. C'est le cas à Aigues-Vertes, à Clair-Bois, aux EPI, à la FASE, à la SGIPA, à l'association Thaïs, à la Croix-Rouge genevoise, à Foyer Handicap et à Trajets notamment. Au 31.12 2014, cela représentait 170 personnes ainsi sous-payées (selon 2^e rapport de l'Observatoire de l'aide sociale et de l'insertion (OASI) de mai 2015). Elles y restent souvent plusieurs années, et les obligations de formation sont quasi nulles.

*Il y a par ailleurs, de plus en plus de personnel en CDD. Certains CDD sont certifiés mais le plus grand nombre de ces personnes, en emploi précaire, est sans formation reconnue. Selon la CCT, les personnes en CDD, ne devraient servir que des missions ponctuelles, alors que certains postes d'aides-soignants non certifiés (ASNC) sont systématiquement servis par des personnels en CDD, qui se succèdent année après année. Les postes en CDD servent de variable dans les effectifs qui s'adaptent à la présence des résidents plus ou moins dense selon qu'ils sont externes ou internes. **Clair Bois***

Surcharge de travail

La pression exercée sur les postes, les engagements et les remplacements, alors que les besoins ne cessent d'augmenter, aussi bien quantitativement que qualitativement (complexité, vieillissement), conduisent à la surcharge de travail, l'un des problèmes les plus fréquemment évoqués par le personnel des institutions sociales. Exemple criant à l'Hospice général, où le manque de postes et de moyens atteint 166 postes sur 870 :

Pour faire face à cette surcharge, le personnel est confronté à des cadences de travail très élevées. Les personnes malades dans les équipes ne parviennent pas à être remplacées suffisamment, faute de moyens, augmentant encore la charge de travail des équipes. Les cas de burnout se sont développés ces dernières années. Le personnel de l'HG absorbe cette hausse massive avec quasi les mêmes moyens qu'auparavant. Assistants sociaux, assistants administratifs, secrétaires sociaux, doivent assumer bien plus de travail, ceci alors même que les situations sociales connaissent une plus grande complexité (l'accès au logement est compliqué et limité, les jeunes sans formation augmentent, les arrivées de personnes migrantes explosent, l'accès à un emploi est difficile, etc.). Les services en back office se trouvent par conséquent eux aussi surchargés : service juridique, comptabilité, etc.

Sur le terrain, de nombreuses mesures de réorganisation ont déjà été déployées pour obtenir un gain de temps. Même si certains aménagements doivent encore être effectués, ils ne résoudront en aucun cas le trop-plein de situations suivies par chaque assistant social et par les autres corps de métiers.

*La Direction de l'HG s'emploie au maximum à chercher des solutions et alléger au mieux les conditions de travail, elle est confrontée à une équation insoluble, celle de demander au personnel d'assurer une mission pour laquelle elle ne dispose pas des moyens suffisants. Le personnel est confronté à ce défi impossible de prendre en charge toujours plus de personnes et donc de dossiers sans moyens supplémentaires. **Hospice général***

Cette surcharge touche aussi le secteur du handicap, avec soit des diminutions du taux d'encadrement, soit des fusions d'équipes :

*Au sein des équipes éducatives, le taux d'encadrement abaissé à 70%, signifie 2 doublés au quotidien et par équipe. Ce taux est difficile à soutenir dans une pratique quotidienne car les jeunes bénéficiaires nécessitent d'être secondés et soutenus dans tous les actes de leur vie, ce qui revient à des prises en charge lourdes. **Clair-Bois***

Enfin, la surcharge engendre la surcharge, parce qu'elle démultiplie les tâches pour le personnel présent, elle est contagieuse, à l'interne comme à l'externe :

*Nous tenons également à souligner que non seulement toutes ces coupes budgétaires impactent directement notre fondation et notre travail, mais touchent également tout le secteur social et donc l'ensemble de nos partenaires. Cet état de fait fragilise de manière inquiétante l'ensemble de la structure sociale à Genève. En effet, nos partenaires principaux subissant également des coupes budgétaires, nous serons forcément impacté-e-s par leurs problèmes organisationnels et financiers. Les différents services étatiques avec lesquels nous collaborons sont des partenaires primordiaux dans le travail quotidien des intervenant-e-s sociaux à Trajets². Or, actuellement, il est déjà constaté une importante surcharge de travail chez ces partenaires, ce qui se traduit par de grandes difficultés à joindre ces services autant qu'à collaborer activement avec eux sur des situations communes (peu de réponses aux mails, besoin de beaucoup de relances, partenaires souvent injoignables par téléphone, impossibilité d'effectuer une réunion de réseau ou organisation très compliquée, peu de connaissance des situations et de leur réalité individuelle/humaine). De ce fait, selon toute vraisemblance, le partenariat entre Trajets et ces différentes institutions ne peut que se dégrader et affaiblir l'ensemble de la structure sociale. Notre fondation est donc directement touchée par les coupes budgétaires, mais même doublement impactée suite à la fragilisation du secteur dans son ensemble. **Trajets***

Augmentation des tâches administratives au détriment des tâches sociales

Les pressions liées aux cadences, à la surcharge et aux contraintes budgétaires génèrent une augmentation des tâches administratives et de contrôles au détriment des suivis sociaux et éducatifs. A cela s'ajoute les injonctions à un contrôle administratif lourd dont la forte augmentation trouve ses origines dans le cumul de plusieurs facteurs ou/et développements :

- Les démarches « qualité » ont engendré un accroissement important des formulaires et des rapports à remplir, transmettre, contrôler, etc.
- L'introduction des contrats de prestation obligent, d'une part à reformuler ou réorienter les diagnostics et objectifs en fonction des thèmes devenus porteurs (par exemple « cohésion sociale » ou « école inclusive »), d'autre part à effectuer des statistiques quantitatives ainsi que des observations qualitatives, d'autre part encore à rendre des rapports et des bilans quantitatifs et qualitatifs, et enfin à discuter et argumenter toutes ces productions avec des décideurs qui ne sont pas toujours au courant des réalités de terrain.
- L'augmentation des postes de management (généralement au détriment des postes de terrain) engendre des contrôles accrus et des demandes de justification nécessitant souvent d'expliquer et d'argumenter certaines réalités de terrain méconnues par la hiérarchie, celle-ci provenant le plus souvent de formations administratives ou managériales.

Evolution salariale freinée ou bloquée

Avec les coupes, c'est aussi sur les salaires que s'exerce la pression. Ainsi, comme ailleurs dans la fonction publique, l'annuité statutaire n'est souvent pas servie. En 1999, 2000, 2001, 2006, 2007, 2008, l'annuité est servie après 6 mois seulement, en 2005, 2012 et 2016, elle est supprimée, en 2015 elle est supprimée partiellement pour les classes 9 à 15, et totalement au-dessus.

Lorsque l'annuité est versée, elle ne l'est toutefois pas intégralement, le Conseil d'État ayant décidé de verser un montant correspondant uniquement à sa part dans le total des ressources de l'institution. Cette part peut n'être que de 55% à 80%. Comme la plupart des autres ressources des institutions (frais de pension, prestations complémentaires, AI, dons) n'ont pas vocation à couvrir les charges de personnel, des institutions en difficulté remettent en question le versement de l'annuité (Foyer Handicap), voire même des conventions collectives (l'AGOEEER a ainsi tiré la sonnette d'alarme

² Les services publics suivants peuvent être considérés comme les partenaires principaux des professionnel-le-s de Trajets : le SAPEM (Service d'application des peines et mesures), le SPAAd (Service de protection de l'adulte), le SPC (Service des prestations complémentaires), le DPSPM (Département de psychiatrie et santé mentale, HUG), et l'Hospice général.

plusieurs fois). Evidemment, les revalorisations salariales sont également freinées ou bloquées. Des revalorisations salariales sont suspendues (Trajets). En outre, pour le personnel de plusieurs institutions, le coût de l'APG a augmenté, générant une diminution du salaire net. A cela s'ajoute que les frais remboursés ou financés par l'employeur ont parfois été diminués.

Enfin, le chantier de refonte de l'évaluation des fonctions et des salaires du personnel de l'État et du secteur subventionné SCORE dont le financement ne paraît plus garanti par le Conseil d'État, menace également d'occasionner des baisses salariales, contre lesquelles des professions sociales concernées se sont mobilisées (animateurs, travailleur sociaux en milieu scolaire).

Modifications des horaires

Avec l'introduction des dispositions de pauses dans la convention collective de travail des institutions d'éducation spécialisées, plusieurs employeurs sont passés à un minutage strict, voire à la pointeuse, avec des approches contre-productives. Ainsi, parfois, les repas de midi, qui sont des moments de prise en charge des bénéficiaires, ne sont plus comptés comme temps de travail mais comme pause, contrairement aux législations. Le temps de travail du soir en est prolongé d'autant.

Par ailleurs, par manque d'effectif dans certaines équipes et institutions, il est fréquent de voir le développement de planning avec des horaires coupés en plusieurs fois dans la journée, ou de services de piquets.

Augmentation du stress, démotivation, instauration d'un climat de travail anxigène, voire pathogène

L'une des plus nocives conséquences des coupes et des mesures d'ajustement prises par les institutions se traduit dans l'augmentation du stress et la démotivation du personnel.

La surcharge provoque une augmentation des maladies et des absences, générant ainsi un cycle négatif. Ainsi, le personnel de plusieurs institutions relève les conséquences de la dégradation des conditions de travail sur la santé du personnel :

*La très importante surcharge de travail engendrée par ces mesures d'économies aura des impacts sur la santé du personnel déjà en surcharge à l'heure actuelle et augmentera les problèmes de santé des travailleurs, leurs départs de l'institution et le turn-over. **Hospice général***

Partout, l'augmentation du stress est dénoncée. Le personnel des institutions sociales est déjà souvent confronté, de par la nature de son travail, à de la violence et à du stress. Des mesures de gestion s'y rajoutent, par exemple lors des réorganisations, de déplacement de personnel, de fusions d'équipe pour obtenir des économies d'échelle.

*A tout moment, un professionnel peut être déplacé de lieu de travail sans son consentement, sous l'invocation de compétences, ce qui génère un sentiment d'être un simple pion déplacé sur un échiquier. Ce manque de considération peut démotiver et rendre difficile toute projection professionnelle, pousse à l'épuisement moral et augmente le nombre d'arrêts maladies et/ou d'accidents. Les employés motivés par les valeurs humaines dans leur travail semblent de plus en plus nombreux à chercher ailleurs. **Aigues-Vertes***

En raison de la surcharge actuelle, au Service de protection des mineurs, la pression est constante, les moments de répit sont rares et ce, pour tous les métiers. Une secrétaire, par exemple, répond au téléphone en permanence, filtre et oriente les appels incessants, tout en rédigeant des courriers et des rapports. Nombre d'entre elles préfèrent aller dans le privé, où la pression est plus supportable. Au Service de protection des mineurs, le taux d'absence varie entre 9 et 13%, chiffres qui parlent d'eux-mêmes! Avec ces taux, les mécanismes institutionnels mis en place pour pallier aux absences ne suffisent pas. Régulièrement, nous sommes sollicités

pour gérer les tâches de ceux qui sont absents. C'est ainsi que nous nous voyons attribués pendant plus d'un mois parfois plus de 100 dossiers à gérer, soit 100 enfants et quelque 200 parents à surveiller et accompagner. En outre, dans le cadre des missions que les employés sont amenés à réaliser, beaucoup d'entre eux se retrouvent confrontés quotidiennement et de manière récurrente à des situations de tension engendrant du stress (dénigrement, agressivité verbale, fortes émotions – pleurs, plaintes –, etc.), de manière ponctuelle à des situations compliquées (insultes, menaces, harcèlement psychologique, crises pendant un entretien, etc.), voire à des situations graves (agression physique, intervention sur clause de périel, retrait de garde de l'enfant à sa famille, etc.). **Service de protection des mineurs**

Ainsi, les contraintes budgétaires récentes et les mesures d'économies à venir amènent une dégradation des conditions de travail qui se concrétisent par la suppression des remplacements du personnel absent, même longue durée, générant un report de charge sur le personnel présent, déjà surchargé, et entraînant du stress supplémentaire produisant à long terme une spirale d'absences. En outre, les travailleurs sociaux connaissent tous une augmentation des tâches administratives au détriment des tâches d'accompagnement éducatif, générant là aussi une surcharge de travail. Les mesures d'économies amènent également une précarisation des contrats de travail et une évolution salariale freinée ou bloquée.

6. Diminution des prestations

Les prestations ont déjà subi une diminution, qui ne pourra que s'aggraver si la politique de coupes et d'austérité perdure. Alors que le secteur de la prise en charge a connu un développement des prestations considérable en 40 ans, il est constaté un retour en arrière.

1. Tâches réduites au strict minimum, et donc perdant leur sens ;
2. Logique de tri et de dilemme ;
3. Parer aux urgences plutôt que travailler à long terme ;
4. Délais d'attente augmentés, jusqu'à la non-assistance à personnes en danger ;
5. Frein à des développements nécessaires de prestations, différentes institutions étant concernées.

Tâches réduites au strict minimum, et perte de sens

De nombreux services sont totalement débordés, et ne peuvent plus suivre comme il le faudrait leurs usagers, comme c'est le cas à l'Hospice général :

*Résultats au niveau des prestations: aujourd'hui, le travail social en faveur des personnes en difficultés, malgré tout l'engagement des professionnels, se trouve déjà réduit au minimum. L'accompagnement dont nécessitent les personnes en difficultés ne peut aujourd'hui plus être assuré. En effet, faute de temps, les professionnels ont dû renoncer à de nombreux pans de leur travail social pourtant si essentiel pour aider des personnes en difficultés. De nombreux rendez-vous nécessaires aux usagers ne peuvent plus être proposés en raison d'agendas pleins, et de multiples démarches pour leur insertion ne peuvent plus être effectuées. La relation d'aide a déjà bien perdu en qualité, les situations sont moins accompagnées, la qualité des réponses au public s'est détériorée, malgré l'investissement et l'engagement marqués de tout le personnel. Les problèmes sociaux sont dès lors moins détectés et la prévention de ces problèmes est difficilement envisagée. De plus, cette réalité impacte fortement les résultats en matière d'insertion. Nous le déplorons. **Hospice général***

*Les activités dédiées spécifiquement aux enfants en situation de handicap se transforment souvent en du gardiennage par manque de personnes remplacées. **Fondation Ensemble***

Des prestations ont même commencé à être supprimées ces dernières années. Ainsi, à Clair-Bois, des ateliers et des prestations de logopédie assurées par la Fondation ont été supprimés. La diminution ou l'insuffisance des taux d'encadrement, couplés à une augmentation de la complexité voire de la violence des réalités conduit aussi à renoncer à des sorties ou d'autres activités.

*Si les coupes continuent, il deviendra impossible de continuer ce travail qui vise à ce que chacun ait une place valorisée au sein de la société. Exemple : A l'heure actuelle, lors de sorties, il est possible de mettre à l'écart un usager qui montre des signes de tensions. Lors de ce genre de sortie, si à la place de deux accompagnants il n'y en avait plus qu'un, que se passerait-il ? Dans le cas où nous nous retrouverons seul avec six résidents potentiellement violents ? Qui choisir de mettre en sécurité ? L'usager, nous-même, les personnes qui nous entourent ou les autres usagers ? La solution la plus judicieuse est de renoncer aux sorties, c'est le moyen le plus sûr de ne pas revenir en arrière dans le regard social porté sur les personnes avec un handicap mental. Un autre exemple: dans une maison vieillissante accueillant dix personnes handicapées, dont cinq en chaises roulantes, seuls trois professionnels sont à l'horaire. Comment envisager de faire une sortie ? Sans budget, ils seront contraints de rester dans les maisons. Le but est-il de priver les personnes handicapées de liens sociaux en dehors de leur lieu de vie ? Les hospitalisations des usagers vont continuer à augmenter, car leur qualité de vie ne répondra plus à leurs besoins, les actes de violences représentant souvent leur seul moyen d'expression pour signaler leur mal être. **Aigues-Vertes***

Il en va de même dans les activités de production des ateliers ou des « entreprises sociales » où la pression pousse à privilégier la rentabilité à la qualité de l'encadrement:

*D'autre part, si la Fondation souhaite globalement maintenir les postes comme cela a été évoqué par la direction, une pression accrue sera mise sur les entreprises pour améliorer la compétitivité et la rentabilité économique de celles-ci. Cette situation mettra évidemment en péril le fragile équilibre mis en place par les professionnel-le-s entre l'accompagnement aux utilisateur-trices et la production de l'entreprise. Dans ce cas, soit la qualité de notre accompagnement en subira les conséquences, soit l'objectif de production et de rentabilité ne sera pas atteint ouvrant dès lors la porte à des suppressions de poste (réduisant ainsi la qualité de notre accompagnement). **Trajets***

Le risque va jusqu'à la suppression de prestations pas assez rentables.

Logique de tri et de dilemme

Devant la surcharge actuelle et l'augmentation des besoins et des demandes, les travailleurs sociaux doivent non seulement faire du tri dans les situations les plus urgentes, mais faire des choix et prioriser les urgences, ceci au détriment des situations qui auraient besoin d'aide pour ne pas se détériorer davantage.

*Ces mesures d'économies amènent une aggravation des choix que chaque professionnel doit déjà faire au quotidien : établir des priorités ; recevoir les gens moins souvent ; définir quelles sont les situations plus urgentes que les autres ; sélectionner les personnes qui ont besoin d'un appui et celles dont la situation, bien que très difficile peut attendre, au risque de la voir se détériorer et de devenir finalement urgente et plus coûteuse pour la société. **Hospice général.***

La réduction en personnel entraînerait la diminution supplémentaire, voire la suppression d'un certain nombre de prestations telles que :

- Le travail en réseau

- *L'accompagnement soutenu des familles*
- *L'accompagnement à la majorité pour les jeunes*
- *Les activités de loisirs*
- *Le suivi des jeunes sur le plan de la scolarité*
- *La diminution du temps de réunion en équipe, de supervision et des formations continues visant à améliorer la prise en charge éducative. FOJ*

Les services sont amenés à traiter les urgences, au détriment de la mise en place de projets sociaux durables et solides nécessitant du temps et de la disponibilité pour les personnes de terrain.

*Le travail de prévention disparaît au profit de celui de "pompier" devant faire face aux urgences sociales. Certains de nos collègues sont aujourd'hui déjà surchargés et peinent à faire face de manière satisfaisante à l'afflux de demandes. **Travailleurs sociaux-ales en milieu scolaire***

Paradoxalement, cela rallonge la durée de la prise en charge des personnes en difficultés :

*Surcharge, traitement par urgence, suppression du travail de prévention, problèmes sociaux non détectés en raison de la réduction de l'accompagnement, temps de travail réduit pour le travail social et les projets d'insertion, cette réalité, induite par ces mesures d'économies, augmente la durée de prise en charge des personnes en difficultés, ainsi que les erreurs potentielles. **Hospice général***

Dans le secteur du handicap, le personnel de plusieurs institutions témoigne de l'augmentation de la tension vécue par les bénéficiaires, sur qui les pressions augmentent : moins de temps de prise en charge pour le lever, la toilette et le petit déjeuner, car le personnel doit s'occuper de plus de personnes et tout doit se faire de manière bousculée et stressée, ce qui génère mal-être voire violence.

Partout, les délais d'attentes sont augmentés (Hospice général, SPMI, SPAD, etc.), entraînant au final le risque de non-assistance à personnes en danger :

*La surcharge de travail actuelle et l'augmentation encore de celle-ci amène la réalité que des situations de graves détresses ne sont plus connues des assistants sociaux en charge du suivi ou que ceux-ci n'ont pas le temps de s'en occuper. Ainsi, de manière très plausible, l'Hospice général pourrait se voir reproché de ne pas être intervenu dans certaines situations pourtant suivie par ses soins. **Hospice général.***

La baisse des effectifs et l'augmentation mécanique de la charge de travail qui en découle provoque une augmentation de toute une série de risques conduisant, à la crête de cette augmentation, à la mort. En effet, les risques les plus violents – maltraitance et négligence graves – qui sont traités dans le cadre des missions du Service en situation de surcharge ne sont plus forcément détectés, sont sous-évalués ou encore les interventions après détection peuvent être dangereusement ralenties. Ainsi, un bébé se trouvant en situation de négligence grave pourrait décéder si le risque n'a pas été détecté et traité rapidement par l'IPE, c'est-à-dire avant que la famille ne dérive ou ne passe à l'acte. En cas de dégradation des outils institutionnels par la surcharge, les risques entrant dans la catégorie des risques psychosociaux augmentent également, comme la déstructuration des familles, la reproduction des inégalités sociales ou la reproduction des violences familiales et ses conséquences destructrices sur le psychisme.

Les effets des coupes à prévoir pour la population :

- *Protection des mineurs et des familles plus faiblement assurée avec un délai de prise en charge allongé et une diminution de la disponibilité des professionnel-les.*
- *La mise en attente des évaluations relevant du droit matrimonial du fait de la surcharge à un impact sur l'enfant dans les séparations conflictuelles, entraînant des ruptures de relation entre l'enfant et un parent.*
- *Si l'enfant ou l'adolescent ne bénéficie pas de protection au moment de sa construction, cela augmente le risque qu'il devienne un adulte insuffisamment structuré, qu'il adopte des comportements déviants et/ou bascule dans l'assistance publique.*
- *Risques accrus des conséquences liées aux maltraitements et violences de tous types (psychologique, physique, sexuelle, négligence, etc.) et donc augmentation des coûts de prise en charge sur le moyen-long terme. **Service de protection des mineurs***

L'augmentation de la charge de travail générée soit par un manque d'adaptation des moyens à l'augmentation des besoins et/ou des demandes, soit par les économies budgétaires met les professionnels devant des dilemmes déontologiques voire éthiques. Les travailleurs sociaux doivent sans cesse trier et faire le choix parmi les urgences les plus urgentes, laissant se péjorer des situations non encore dramatiques par faute de temps.

7. Revendications

Au vu de l'évolution des besoins des usagers, de la complexification des situations de la population, de la précarité vécue par grand nombre de bénéficiaires, tous les acteurs du secteur social demandent urgemment les mesures suivantes :

- Le maintien et le développement de mesures préventives de la rupture sociale (travail communautaire, animation de quartier, travail social hors murs, assistance éducative en milieu ouvert, etc.) :
- Des logements ;
- Des logements avec encadrement social/éducatif pour mineurs et pour adultes;
- Des logements d'urgence/relais ;
- Des places en foyers pour les mineurs
- Des ponts vers la formation, l'apprentissage, des stages de réinsertion, d'évaluation et/ou de réentraînement au travail en suffisance, encadrés par des professionnels du domaine, des accès à des mesures de qualification ;
- Des ponts divers vers l'emploi.

Face à ces constats, aux pressions déjà en cours dans toutes les institutions sociales et aux projets d'économies supplémentaires, le secteur social demande instamment :

- Le renoncement aux coupes et économies supplémentaires ;
- L'engagement de personnel en suffisance pour chacun des services, institutions, fondations, associations, dont : 88 postes d'assistants sociaux pour l'Hospice général, 1 section sociale complète pour le SPMi (soit 10 intervenants en protection de l'enfant, 1 chef de groupe, 1 secrétariat), 2 foyers supplémentaires pour jeunes à la FOJ et à l'ASTURAL (soit 30 places pour mineurs), 1 foyer thérapeutique pour l'ASTURAL ;
- La mise en place de contrats fixes et l'arrêt de contrats temporaires ou auxiliaires ;
- L'engagement de personnel qualifié et avec expérience ;
- La rémunération du personnel social selon la classe de fonction officielle, la non rétrogradation de classes salariales pour certaines filières et fonctions sociales (SCORE) ;

- Le remplacement des personnes absentes, malades et des départs ;
- L'accès à des formations continues et des supervisions en suffisance dans tous les services (jeunes, foyers, handicap, aide sociale, etc.) ;
- Le maintien du travail de réseau et du travail pluridisciplinaire ;
- Que l'application de chaque nouvelle loi (cohésion sociale, école inclusive, intégration des enfants en situation de handicap, etc.) soit assortie d'une étude des moyens supplémentaires à mettre en place (forces de travail, formations et sensibilisations, préparations et collaborations nécessaires, moyens immobiliers et matériels, etc) et que toute étude soit réalisée avec la participation directe des professionnels et autres acteurs de terrain concernés.
- Des clarifications et positionnements politiques sur les finalités sociales poursuivies afin de sortir des injonctions paradoxales.

Fait à Genève, le 24 mai 2016



ASSEMBLEE GENERALE DU
SECTEUR SOCIAL

