



Bilan social & activités

Service de protection de l'adulte

2019

Cette première édition du **Bilan social** du SPAd confirme l'engagement du département de fournir une information statistique complète sur l'ensemble des activités et du personnel travaillant au SPAd.

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

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

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

Contenu

Liste des abréviations	3
Avant-propos	4
Chapitre 1 – Eléments généraux.....	5
1.1 Faits marquants de l'année 2019	5
1.2 Les points saillants du rapport d'organisation 2019	6
1.3 Organisation du SPAd dès le 1er janvier 2020	7
1.4 Vue matricielle de la prise en charge du mandat	8
1.5 L'essentiel du SPAd en quelques chiffres au 31 décembre 2019.....	9
Chapitre 2 - Ressources humaines	10
2.1 Emplois (postes)	10
2.2 Effectifs.....	12
2.3 Pyramide des âges.....	12
2.4 Ancienneté.....	13
2.5 Nationalité et lieu de résidence	13
2.6 Flux du personnel	14
2.7 Absentéisme.....	14
2.8 Rémunération.....	15
2.9 Travail à temps partiel.....	15
2.10 Formation.....	15
2.11 Gestion des compétences.....	15
Chapitre 3 – Prestations sociales.....	16
3.1 Mandats de curatelle.....	16
3.2 Profils des personnes protégées.....	17
3.3 Personnes protégées par durée de mandat.....	19
3.4 Proportion des personnes protégées par commune tous mandats confondus	20
3.5 Affaires juridiques au 31.12.2019.....	20
3.6 Gestion financière.....	20
3.7 Gestion administrative – Chancellerie / UGBM / Pool secrétariat.....	21
Chapitre 4 – Propos conclusifs.....	23

Liste des abréviations

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

Avant-propos

En application du Code civil suisse et de la loi genevoise d'organisation judiciaire, le Tribunal de protection de l'adulte et de l'enfant (ci-après le TPAE) est l'Autorité de protection de l'adulte.

Le TPAE prononce une mesure de protection en fonction de la situation, des besoins de protection de la personne concernée et de ses difficultés à gérer ses affaires, et désigne un curateur. Rattaché à l'Office de l'action, de l'insertion et de l'intégration sociales (OAIS) au sein du département de la cohésion sociale (DCS), le service de protection de l'adulte (ci-après SPAd) a pour mission générale l'exécution des mandats que lui confie le TPAE. Le SPAd assure l'aide et la protection requise par la situation de la personne dans les limites des mesures prononcées par le TPAE et dans le respect du cadre légal.

L'objectif d'un mandat de curatelle est de protéger une personne qui n'est plus en mesure d'effectuer de manière autonome certains actes de la vie courante. Cette perte d'autonomie peut résulter d'une altération des facultés mentales ou physiques : handicap, dépendance, accident, maladie, vieillesse, etc. La curatelle est donc une mesure de protection, volontaire ou instaurée par le TPAE en faveur d'une personne qui a besoin d'aide.

En fonction du degré d'autonomie de la personne concernée et afin de s'adapter au mieux à ses besoins, la curatelle couvrira :

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

L'activité de la curatelle, qu'elle soit exercée par un curateur officiel (SPAd) ou un curateur privé, est directement contrôlée par le TPAE. Les tâches des curatrices et des curateurs sont donc sensibles, complexes et extrêmement variées. Elles impliquent un investissement hors norme de la part de celles et ceux qui l'exercent, car ils-elles œuvrent pour les personnes les plus vulnérables de notre société.

Le présent document, notamment le chapitre 2, s'inspire du bilan social de l'administration cantonale genevoise décliné au niveau du SPAd. Il est enrichi des principales activités et prestations fournies aux personnes protégées. Il présente un état de situation arrêté au 31 décembre 2019.

L'occasion m'est donnée par cette première publication de souligner l'importance du travail des collaboratrices et des collaborateurs du service de protection de l'adulte. Qu'elles – qu'ils en soient chaleureusement remercié-e-s. Seule leur implication permet au SPAd de répondre au plus près aux besoins des personnes protégées.

Thierry Apothéloz
Conseiller d'État

Chapitre 1 – Eléments généraux

1.1 Faits marquants de l'année 2019

L'année 2019 a été marquée par un nombre important d'initiatives visant à renforcer la prise en charge des personnes protégées, notamment la distinction entre intervenant en protection de l'adulte (IPA) dont le travail est de prédominance sociale et le gestionnaire titulaire de mandat (GTM) du dossier dont l'activité est centrée essentiellement sur l'aide apportée à la personne protégée sur le plan administratif et financier. La dématérialisation des documents administratifs et financiers (ci-après la GED) des personnes protégées a été également une étape décisive dans la gestion et le suivi des dossiers. La GED permet de gérer un volume et une diversité de supports d'informations en croissance constante. Elle permet également une gestion et une conservation sécurisées des documents.

En terme de ressources humaines, l'année 2019 a été marquée principalement par :

- La démission de 16 collaborateurs / trices dont la directrice du service;
- L'engagement d'un directeur a.i. en septembre 2019 pour une durée de 7 mois;
- Le lancement du processus d'engagement du nouveau directeur du SPAd, qui a pris ses fonctions le 1er mars 2020;
- L'engagement de 2 chef-fe-s de secteur et une promotion en interne d'un 3ème chef de secteur. Désormais, dès le 1er janvier 2020, 4 secteurs du service prestations sociales sont opérationnels;
- L'engagement de personnel auxiliaire et intérimaire pour pallier aux nombreux absences et départs.

La Cour des comptes a procédé à un audit, dont le rapport est paru en janvier 2019. Celui-ci préconise un certain nombre de recommandations qui font l'objet d'un suivi. Partant des constats et des recommandations de la Cour des comptes, un important travail a été mené par le comité de direction du SPAd, qui a mené une réflexion sur l'organisation et le fonctionnement du service. Cette réflexion, largement soutenue par le département et la direction générale de l'OAIS, tient notamment compte des conclusions de la journée des Etats généraux qui s'est déroulée le 28 octobre 2019 et une visite en septembre 2019 d'une délégation du canton de Genève (DCS et Pouvoir Judiciaire) à l'Office cantonal de la protection de l'adulte du canton de Vaud, en présence du conseiller d'Etat, chargé du département de la cohésion sociale.

Les conclusions des réflexions menées ont fait l'objet d'un rapport détaillé avec des propositions, tant sur le plan organisationnel que sur le plan fonctionnel. L'ensemble des tâches de l'organisation actuelle du SPAd ont ainsi été répertoriées et ont fait l'objet d'une analyse approfondie par les membres du comité de direction. Chaque membre a proposé des solutions en fonction des difficultés opérationnelles et organisationnelles de son unité.

Les propositions ont été analysées selon trois axes :

- L'efficacité de la prise en charge de la personne protégée;
- La sécurité et le confort du personnel dans l'exécution de ses tâches;
- L'efficacité de l'organisation.

Il ressort de ces réflexions que la structure d'organisation du SPAd est une structure fortement matricielle. Elle repose sur le principe de dualité au niveau du contrôle et de la gestion et donc sur deux niveaux – opérationnel et fonctionnel – tandis le découpage de l'activité se fait selon deux critères : la fonction du mandat et le support. Ainsi, chaque collaborateur-trice en support a deux interlocuteurs : le-la curateur-trice et le-la responsable hiérarchique. L'activité du SPAd est organisée par mandat, le-la curateur-trice étant le coordinateur.

D'autres solutions ont été dégagées de cette réflexion, visant essentiellement à l'efficience de l'organisation, s'agissant la réorganisation du pool de secrétariat, la révision du plan comptable adapté au flux des nouveaux processus financiers et comptables, entre autres.

1.2 Les points saillants du rapport d'organisation 2019

- ✓ Constitution d'un 4ème secteur opérationnel et adaptation des effectifs dans chacun d'entre eux en passant de 18 à 13 collaboratrices et collaborateurs.
- ✓ Réallocation des ressources pour la création à venir d'une cellule dédiée aux pratiques professionnelles, soit une instance de concertation et d'analyse pour l'harmonisation des pratiques professionnelles et la mise en place d'indicateurs de qualité, qui aura pour mission :
 - la gestion transversale de l'ouverture du mandat;
 - la gestion transversale de la clôture du mandat;
 - la gestion des demandes du service des prestations complémentaires (SPC), des aides de l'Hospice général (HG) et du placement en EMS entre autres;
 - l'élaboration et le suivi d'un programme de formation et d'intégration des nouveaux collaborateurs-trices;
 - le développement des synergies dans le cadre de la collaboration avec les partenaires externes.

La mise en place de ce nouveau dispositif est en cours et l'affectation des ressources dépendra des résultats des réflexions et des moyens supplémentaires alloués.

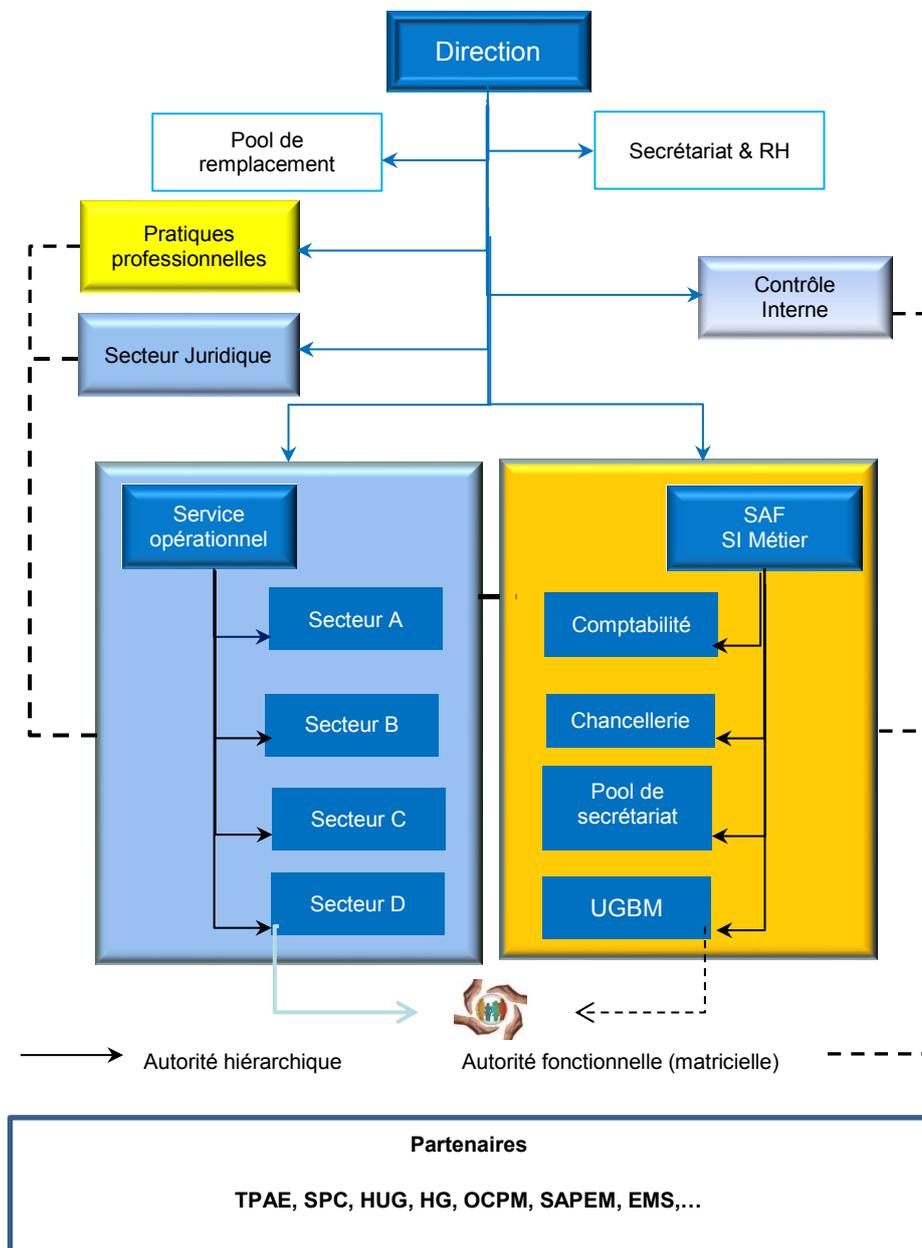
- ✓ Regroupement des activités administratives et financières au sein du service administration, finance et système d'information métier (SAF SI Métier) favorisant ainsi les relations transversales entre collaborateurs-trices de compétences spécifiques et/ou complémentaires pour la répartition des tâches.
- ✓ Création d'un pool de remplacement pour pallier aux difficultés liées aux absences, notamment celles de longues durées. La mise en place de ce service dépendra des ressources allouées.
- ✓ Poursuite des plans de rattrapage établis pour les secteurs comptables et pool de secrétariat et réflexion sur le processus de distribution des ordres de caisse ainsi que sur la facturation des prestations HG.
- ✓ Suivi du rapport de la Cour des comptes. Certaines recommandations seront reprises dans le cadre de la réforme de la curatelle 2020, notamment :
 - Le rôle des curateurs-trices volontaires
 - La limitation du nombre de dossiers par curateur-trice à l'instar du canton de Vaud
 - La révision du processus de demande de relève
 - La définition de l'accompagnement social
 - La clarification des tâches à réaliser sur la base du mandat du TPAE.
- ✓ La relation avec les partenaires externes a été développée par la signature de plusieurs conventions de collaboration, il s'agit principalement de :
 - La convention avec Senior+ de Vernier pour un projet pilote
 - La convention avec l'Association des EMS de Lancy
 - La convention avec la centrale téléphonique de l'Etat
 - La convention avec l'administration fiscale cantonale (AFC)

D'autres conventions sont en attente de signature (Fegems, Agems, Pro Senectute)

- ✓ Etablissement d'une structure projet permettant la mise à plat des procédures et processus de travail, dans le cadre du projet de service et la mise en place d'une structure d'organisation matricielle du SPAd. L'ensemble des collaborateurs-trices ont été sollicités pour participer aux travaux d'analyse et de réflexion. 45 collaborateurs-trices se sont inscrit-e-s aux différents groupes de travail thématiques, preuve de la motivation de l'ensemble du personnel. Tout le personnel est conscient que la réalité professionnelle du SPAd a beaucoup évolué et continue à le faire (projet de service, réforme de la curatelle 2020), autant de projets intéressants et motivants.

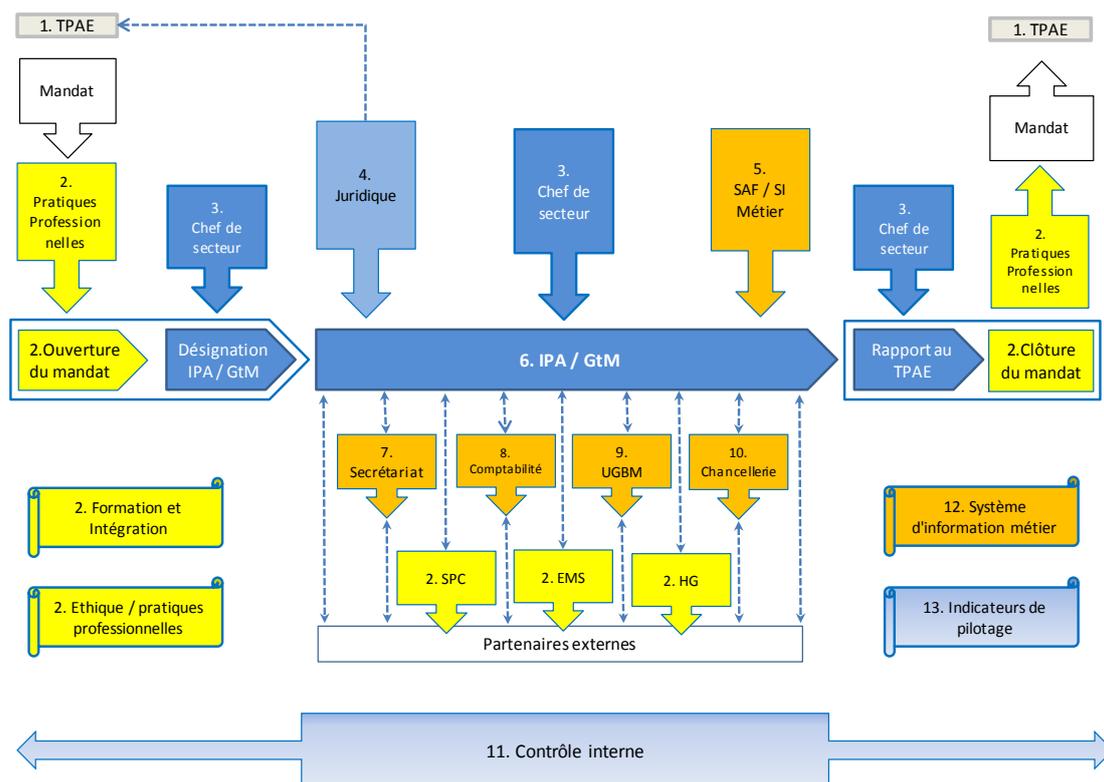
Au terme des premiers travaux issus des réflexions menées durant le 4ème trimestre 2019, une évolution de l'organisation du SPAd a vu le jour dès le 1er janvier 2020. Cette organisation a pour objectif principal d'améliorer la prise en charge des personnes protégées.

1.3 Organisation du SPAd dès le 1er janvier 2020



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

1.4 Vue matricielle de la prise en charge du mandat



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

Les travaux se poursuivent en 2020 par la mise en place des groupes de réflexions, issus principalement du terrain, afin de définir, dans le cadre du projet d'organisation, les nouveaux processus et procédures qui permettront, notamment :

- Une délégation des tâches en fonction de la pertinence et de l'expertise existante auprès des services supports;
- Un programme de formation et d'intégration des nouveaux collaborateurs permettant de garantir une prise en charge optimale des personnes protégées;
- Une définition des normes des pratiques professionnelles pour la prise en charge des personnes protégées selon la situation de chacun;

- La définition des étapes et des modalités de déroulement du mandat (ouverture du mandat, suivi et clôture du mandat);
- La gestion des aspects financiers (frais médicaux, facturation, fortune, compte courant, etc.);
- La révision du processus de facturation et d'encaissement.

Par ailleurs, des indicateurs de suivi et de contrôle seront définis. Ils permettront de fournir des informations à chaque étape du processus de la réalisation du mandat pour la prise de décision, et ce dans le seul but d'améliorer la prise en charge de la personne protégée selon le mandat confié par le TPAE.

1.5 L'essentiel du SPAd en quelques chiffres au 31 décembre 2019

Ressources humaines au 31.12.2019

Effectif en personnes permanent	100
Effectif permanent en équivalent temps plein	88.01
Effectif des auxiliaires	21
Effectif OCE, ETFI, HG, apprentis	11,8
Âge moyen	43,0
Ancienneté moyenne (ans)	7,0
Proportion d'employés résident à Genève	71.0%
Proportion des femmes	69,0%
Pourcentage de temps partiel	38,0%
Pourcentage du personnel ayant suivi formation continue	26,1%
Taux d'entretien de développement	48%
Absences maladies (%)	10.0%

Prestations sociales

Nombre de mandats actifs	3'502
Nombre de mandats clos ou en cours de clôture	322
Nombre de nouveaux mandats	404
Nombre de dossiers juridiques	703
Nombre de plaintes écrites adressées à la direction	263
Nombre d'intervention en lien avec les biens mobiliers des personnes protégées	1'013

Prestations financières (en francs)

Encaissements reçus	144'274'611
Facturation	161'303'682
Paiements effectués	136'281'893
Montant en fortune privée	58'091'032
Avoirs en tiers fiduciaire	38'481'289
Ordres de caisse (remise d'argent directement aux personnes protégées)	4'019'530

Activités administratives

Courrier entrant	382'000
Courrier sortant	83'748
Gestion électronique des documents (GED)	336'000

Sources des données :

SIRH pour les données ressources humaines

TAMI pour les données prestations sociales, administratives et financières

Statistiques tenues par les responsables des secteurs

Chapitre 2 - Ressources humaines

2.1 Emplois (postes)

Les emplois à temps plein (ETP), aussi appelés postes, sont une notion budgétaire. Les effectifs, eux, décrivent des personnes et sont présentés à partir du 2^{ème} chapitre. Dès lors qu'un ETP est occupé par une personne, on dit qu'il est consommé. Les données chiffrées (en francs) permettent d'indiquer dans quelle mesure les ETP indiqués ont été pourvus.

Les postes se répartissent en 2 catégories :

- Les fonctions permanentes, occupées par des fonctionnaires nommés pour une durée indéterminée et des employés en période probatoire (dont la durée est en règle générale de deux ans)
 - Les intervenant-e-s en protection de l'adulte (IPA) et les gestionnaires titulaires de mandats (GTM)
 - Le personnel juridique
 - Le personnel administratif et financier
 - L'encadrement
- Les fonctions non permanentes, occupées par des auxiliaires engagé-e-s pour assurer des tâches temporaires de trois ans au maximum et des agent-e-s spécialisé-e-s pour huit ans au maximum. Cette catégorie comprend le personnel de remplacement.

2.1.1 Consommation des postes prévus au budget du SPAd en équivalent temps plein (ETP) au 31 décembre 2019 par catégorie du personnel

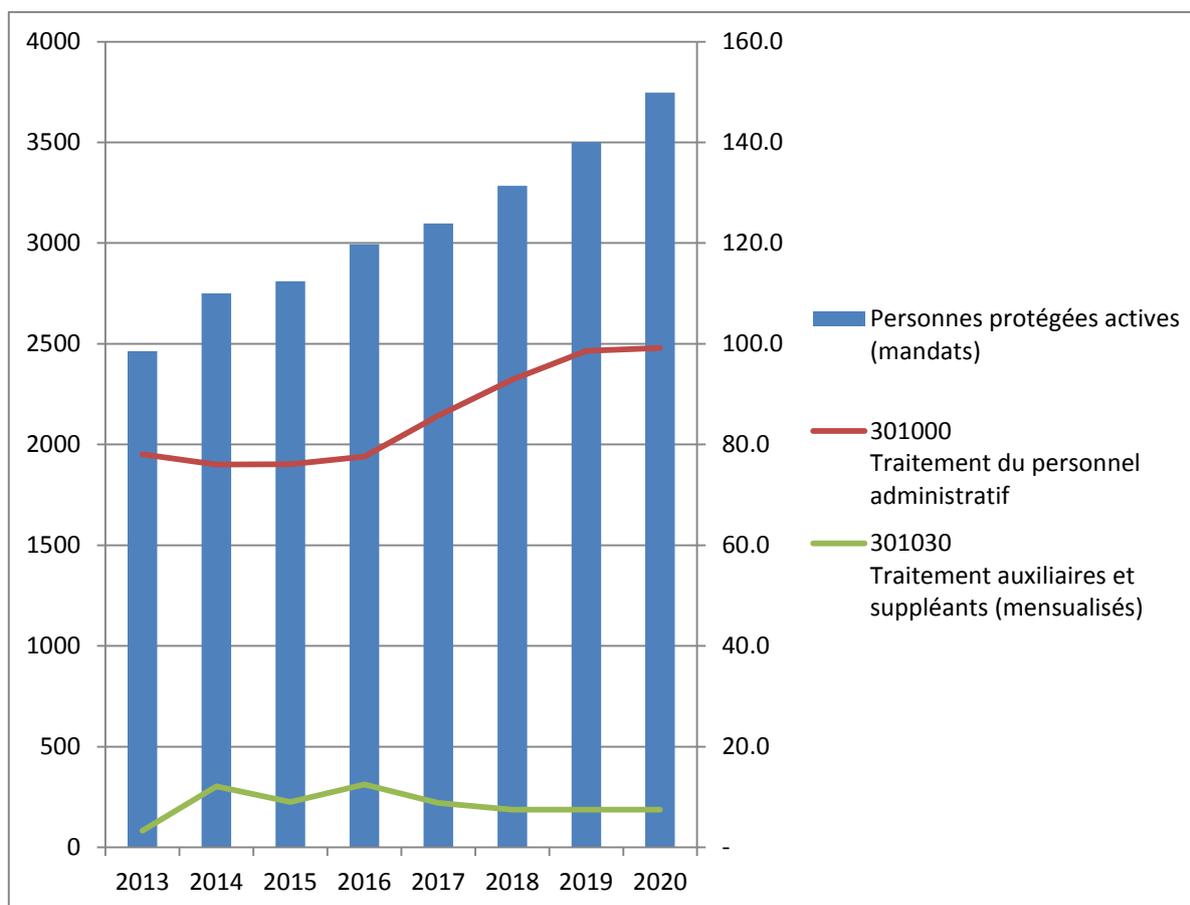
Catégorie du personnel	2019	
	Budget	Comptes au 31.12.
Fonction permanentes	98.6	88.01
Fonction non permanentes*	8.50	21
Sous-total	107.1	109.01

* y compris un poste d'agent spécialisé, ainsi que les 4,5 ETP de dépassement de crédit

La surconsommation des postes des fonctions non permanentes est contrebalancée par la sous-consommation des postes permanents.

2.1.2 Evolution des postes prévus aux budgets vs nombre de mandats 2015-2020

Nature	Année						
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Personnes protégées actives (mandats)	2'464	2'751	2'811	2'994	3'098	3'284	3'502
301000 Traitement du personnel administratif	78.1	76.05	76.1	77.6	85.7	92.9	98.6
301030 Traitement auxiliaires et suppléants	3.3	12.15	9	12.5	8.8	7.5	7.5
301032 Traitement des agents spécialisés	0	0	1	0	0	1	1
Total 30	81.4	88.2	86.1	90.1	94.5	101.4	107.1



Le SPAd fait face à une situation très critique. En effet, le nombre de mandats de curatelle suivis par le SPAd sur décision du TPAE est en forte hausse (404 nouveaux mandats pour la seule année 2019) alors que la dotation en personnel n'a évolué que faiblement ces dernières années. Cette situation engendre une charge de travail en constante augmentation (75 dossiers par curateur-trice contre 60 admis), un épuisement conséquent des collaborateur-trice-s, une importante rotation du personnel (16 démissions ont été enregistrées en 2019, dont celle de la directrice du service) et un taux d'absentéisme avoisinant les 10% avec des pics à l'automne à plus de 17%. Cette situation met très sérieusement en péril la qualité de la prise en charge des personnes protégées et la capacité du service à ouvrir les nouveaux mandats confiés par le TPAE.

Au minimum 15 postes supplémentaires sont nécessaires en 2020 pour permettre au SPAd de traiter efficacement le stock de mandats et d'absorber les nouveaux qui lui seront confiés par le TPAE. A ce rythme, le service s'attend à recevoir 480 nouveaux mandats en 2020.

2.2 Effectifs

2.2.1 Fonctions permanentes au 31 décembre 2019 par groupe de fonction et par sexe

Activités	Homme	en %	Femme	en %	Total	en %
Prestations sociales (curatelle)	13	27,7	41	72,3	54	54,0
Activités de support	18	39,1	28	60,9	46	46,0
Total	31	31,0	69	69,0	100	100

2.2.2 Fonctions permanentes au 31 décembre 2019 par secteur et par sexe

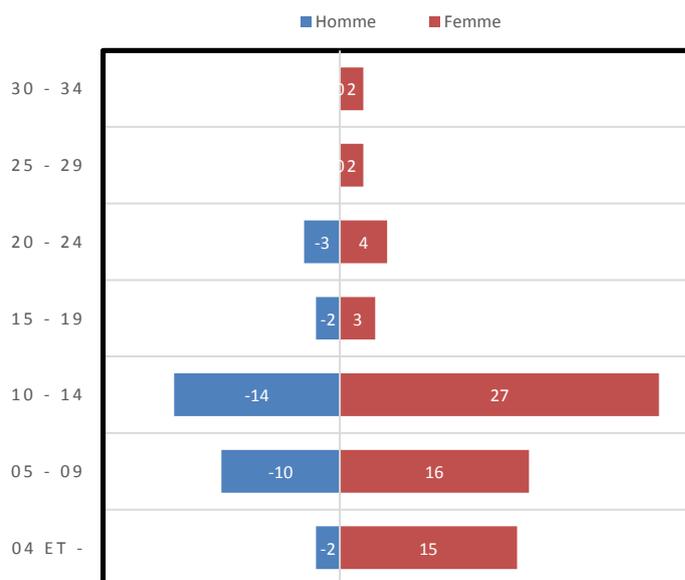
Service	Homme	en %	Femme	en %	Total	%
Direction	-	0,0%	3	100,0%	3	3%
Service prestations sociales	13	27,7%	34	72,3%	47	47%
Service administration & finance	18	41,9%	25	58,1%	43	43%
Section juridique	-	0,0%	7	100,0%	7	7%
Total	31	31,0%	69	69,0%	100	100%

2.3 Pyramide des âges

Tranche d'âge	Homme	en %	Femme	en %	Total
25 - 29	-	0,0%	4	100,0%	4
30 - 34	2	16,7%	10	83,3%	12
35 - 39	3	21,4%	11	78,6%	14
40 - 44	3	18,8%	13	81,3%	16
45 - 49	7	36,8%	12	63,2%	19
50 - 54	8	50,0%	8	50,0%	16
55 - 59	6	42,9%	8	57,1%	14
60 - 64	2	40,0%	3	60,0%	5
Total	31	31,0%	69	69,0%	100

2.4 Ancienneté

Ancienneté	Homme	en %	Femme	en %	Total en %
- et 04	2	11,8%	15	88,2%	17
05 - 09	10	38,5%	16	61,5%	26
10 - 14	14	34,1%	27	65,9%	41
15 - 19	2	40,0%	3	60,9%	5
20 - 24	3	42,9%	4	57,1%	7
25 - 29	-	-	2	100%	2
30 - 34	-	-	2	100%	2
Total	31	31,0%	69	69,0%	100

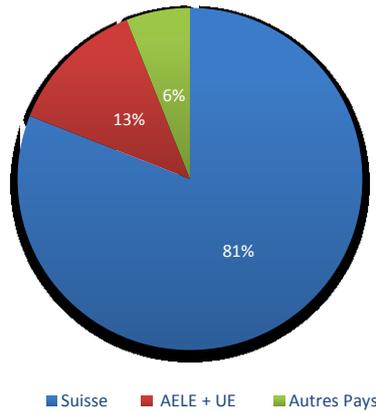


La pyramide de l'ancienneté démontre que 67% du personnel fixe prétend à une expérience entre 5 et 15 ans. Il est à noter que seul 16% du personnel a plus de 15 ans d'ancienneté, élément qui pourrait être mis en perspective avec la pénibilité de la mission.

2.5 Nationalité et lieu de résidence

Nationalité	Canton de Genève	Autres Cantons	Hors Suisse	Total
Suisse	71,0%	1,0%	9,0%	81,0%
AELE + UE	10,0%	0,0%	3,0%	13,0%
Autres Pays	6,0%	0,0%	0,0%	6,0%
Total	87,00%	1,00%	12,00%	100,0%

Dès lors qu'elle a la nationalité suisse, une personne qui a plusieurs nationalités figure sous "Suisse". A noter également que le nombre de personnes résidant dans le canton de Genève (87%) est sensiblement supérieur à celui de l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs de l'Etat (76,8%). Cet ancrage très local permet une appréhension plus fine du contexte genevois et en particulier de son dispositif socio-sanitaire.



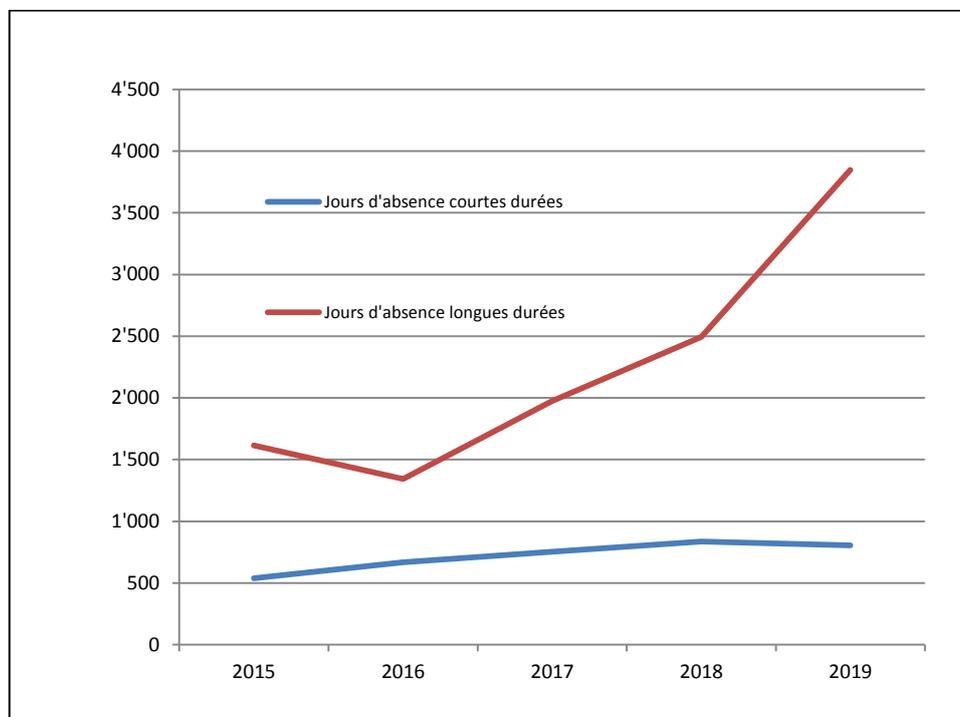
2.6 Flux du personnel

Le mouvement du personnel a été marqué essentiellement par de nombreuses démissions qui représentent 16% de l'effectif.

Entrée	10	Sortie (démissions)	16
---------------	----	----------------------------	----

2.7 Absentéisme

Année	2015	2016	2017	2018	2019
Taux	6,9	6,1	7,9	9,1	10,1



L'épuisement professionnel se reflète à travers l'absentéisme de longue durée qui suit une courbe à la verticalité préoccupante.

2.8 Rémunération

Classe fonction	Homme	en %	Femme	en %	Total
10 - 13	17	29,3%	41	70,7%	58
14 - 17	10	32,3%	21	67,7%	31
18 - 22	3	37,5%	5	62,5%	8
23 - 26	1	33,3%	2	66,7%	3
Total Global	31	31,0%	69	69,0%	100

2.9 Travail à temps partiel

Fonction	< à 50%	50% - 89%	90% - 100%	Total
Direction	-	1	2	3
Prestations sociales	1	15	31	47
Administration & finance	-	18	25	43
Section juridique	-	3	4	7
Total	1	37	62	100
En %	1%	37%	62%	100%

2.10 Formation

Fonction	Effectif sur période	Nb. de personnes formées	Proportion	Somme heures rémunérées	Taux de formation
Activités de support	32	8	25,00%	176	3,51%
Prestations sociales	68	18	26,47%	452	4,5%
Total	100	26	26,00%	628	4,19%

2.11 Gestion des compétences

Entretien d'évaluation et de développement du personnel	% de réalisation
	48%

EEDP probatoire 34% et EEDP post probatoire 58%.

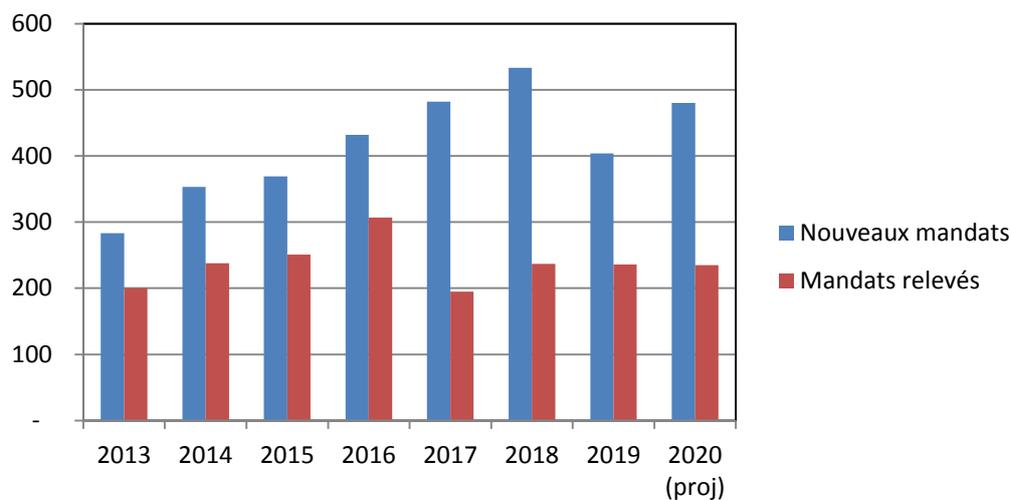
Il convient de préciser que ce faible taux de réalisation concerne principalement les secteurs opérationnels et qu'il faut tenir compte tenu du fait que 2 chef-fe-s de secteurs sur 3 ont démissionné courant 2019. Les autres secteurs du SPAd obtiennent un taux de réalisation de près de 100%.

Chapitre 3 – Prestations sociales

3.1 Mandats de curatelle

3.1.1 Evolution du nombre de mandats actifs du 1^{er} janvier 2012 au 31 décembre 2019

Année	C2012	C2013	C2014	C2015	C2016	C2017	C2018	C2019
Dossiers actifs* (en début de l'année N)	1'930	2'223	2'464	2'751	2'811	2'994	3'098	3'284
<i>Dossiers actifs (en fin de l'année N)</i>	<i>1'838</i>	<i>2'045</i>	<i>2'318</i>	<i>2'410</i>	<i>2'550</i>	<i>2'704</i>	<i>2'961</i>	<i>3'180</i>
<i>Dossiers en clôture en cours</i>	<i>385</i>	<i>419</i>	<i>433</i>	<i>401</i>	<i>444</i>	<i>394</i>	<i>323</i>	<i>322</i>
Nouveaux mandats (en cours de l'année N)	308	283	353	369	432	482	533	404
Mandats relevés (en cours de l'année N)	208	200	238	251	307	195	237	236
Dossiers relevés TPAE - Non clôturés sur le plan financier (au 31.12 de l'année N)	-193	-158	-172	58	-58	183	110	-50
Dossiers actifs* (à la fin de l'année N)	2'223	2'464	2'751	2'811	2'994	3'098	3'284	3'502



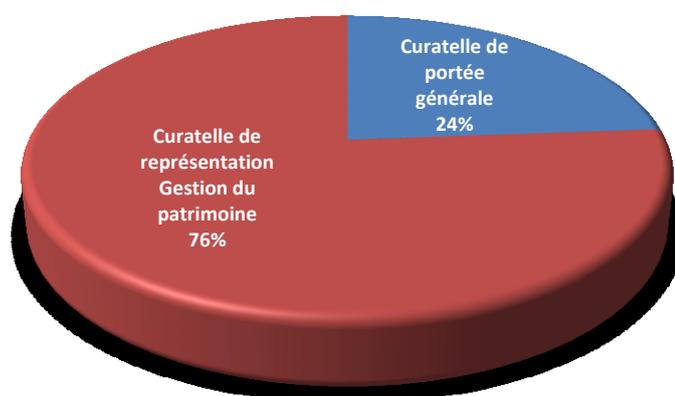
3.1.2 Nouveaux mandats vs mandats relevés 2012 – 2019



On relèvera une croissance nette du nombre de situations existantes. Le taux de croissance moyen constaté de 2015 à 2019 est de 3.15% par année, ce que représente près de 400 nouveaux mandats attribués par année.

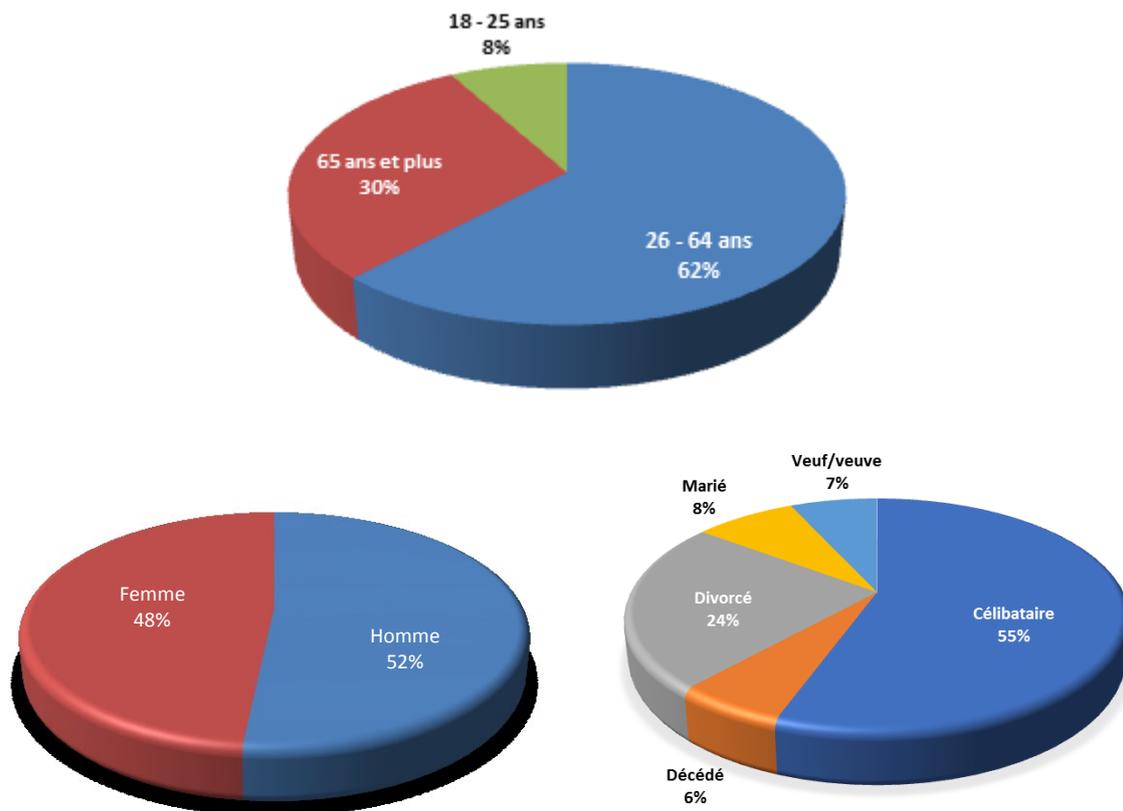
3.2 Profils des personnes protégées

3.2.1 Type de mandats

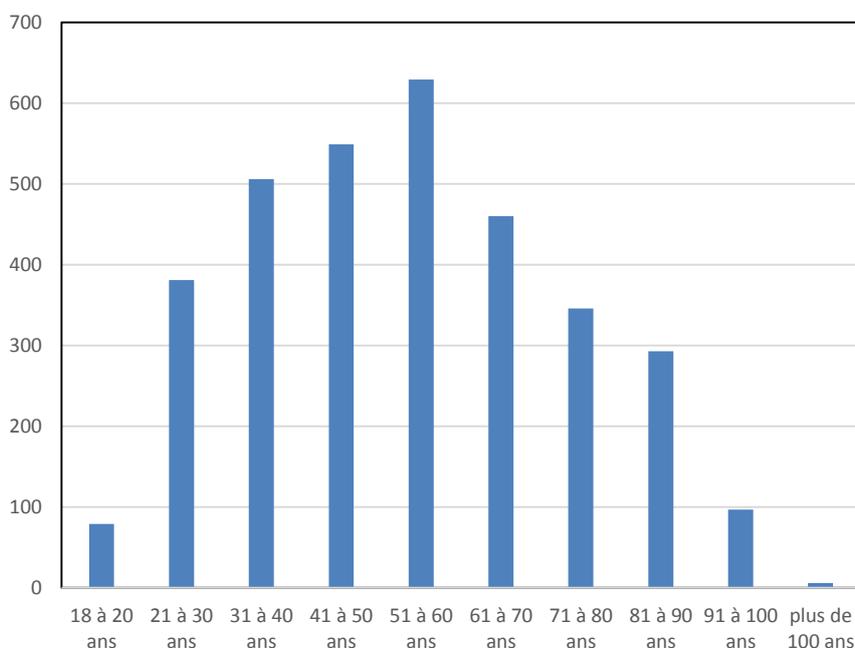


Au-delà des aspects strictement quantitatifs, les mandats font état d'une complexité croissante des situations, avec 24% des 3502 personnes protégées qui bénéficient d'une curatelle de portée générale et donc d'un accompagnement global de forte intensité. S'agissant de la gestion du patrimoine, nous observons la poursuite de la tendance à devoir gérer des litiges et/ou des successions pour des biens situés à l'étranger, ce qui nécessite l'acquisition de connaissances particulières, notamment en matière administrative et juridique.

3.2.2 Tranches d'âges – Sexe – Etat civil

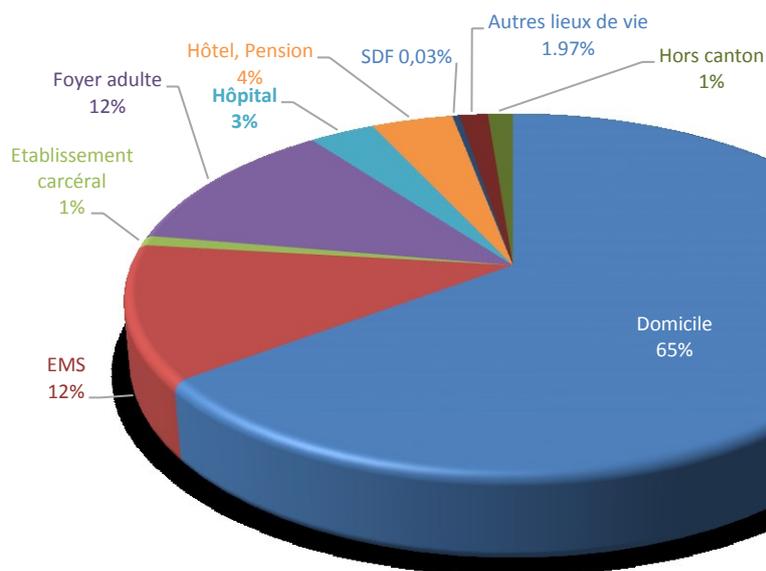


Personnes protégées par tranche d'âge



1/5^{ème} (19%) des personnes protégées sont âgées entre 51 et 60 ans. Une attention particulière est désormais portée sur le 8% de personnes protégées entre 18 et 25 ans, pour une analyse circonstanciée des alternatives à courts termes pour une levée de la mesure de curatelle.

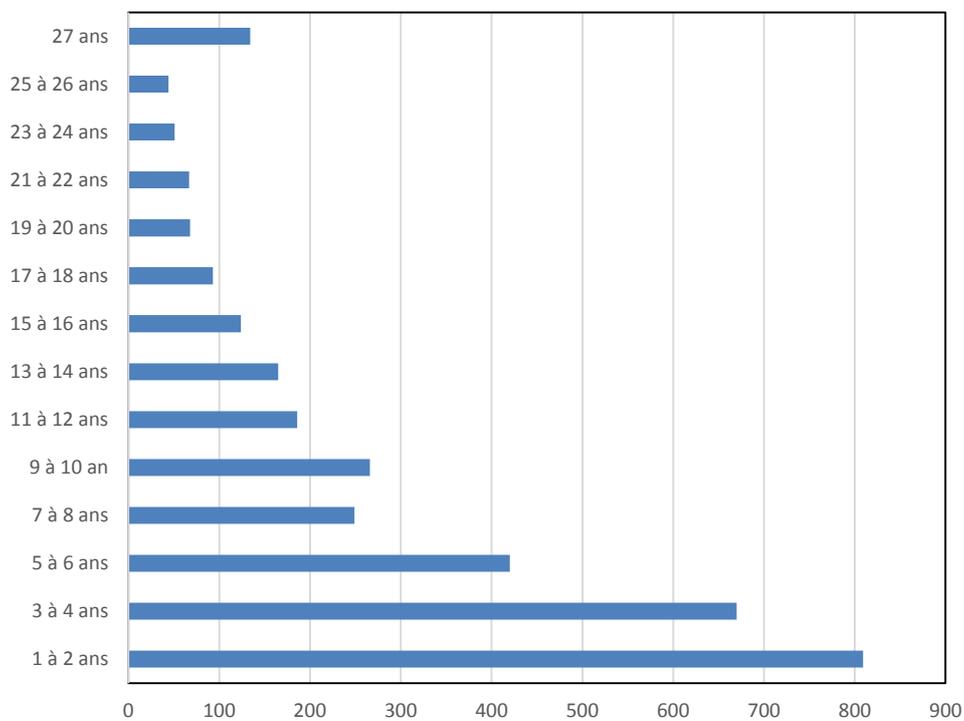
3.2.3 Lieux de vie



*Autres lieux de vie : Foyers, familles d'accueil de jour, etc

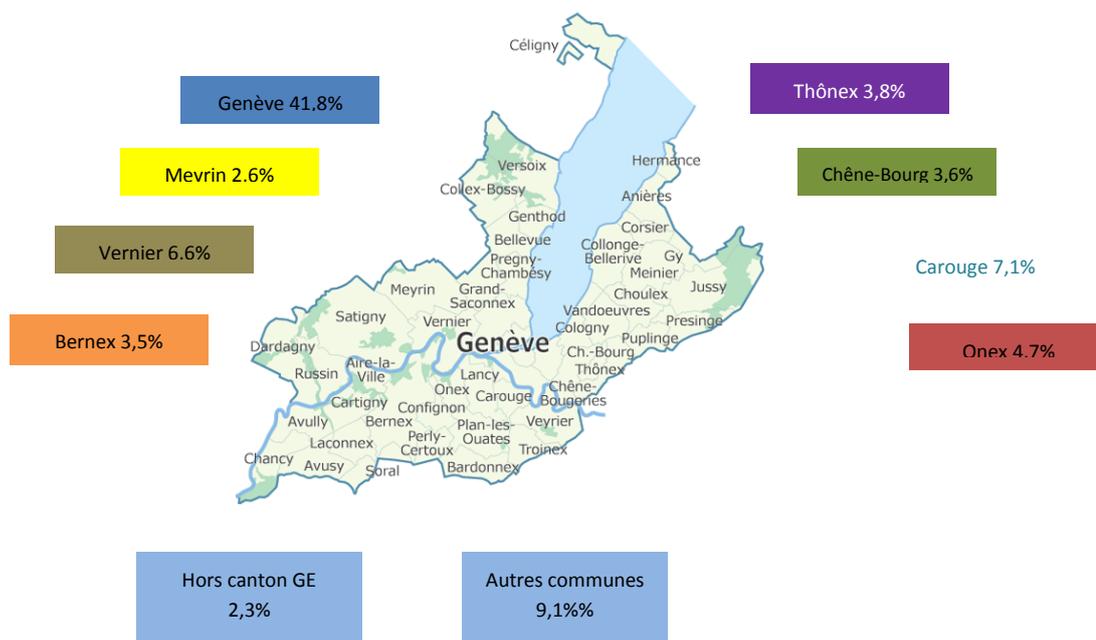
3.3 Personnes protégées par durée de mandat

Durée / Nombre de mandats



La durée moyenne d'un mandat est de 8 ans

3.4 Proportion des personnes protégées par commune tous mandats confondus



3.5 Affaires juridiques au 31.12.2019

Dossiers juridiques	Dossiers
Dossiers juridiques, biens immobiliers, successions	703
Nombre de dossiers ouverts en 2019	376
dont dossiers juridiques	241
dont dossiers successions / biens immobiliers	135

Traitement de 100 dossiers par année pour un-e juriste, 50 dossiers pour un-e juriste-stagiaire.

Traitement de 140 dossiers par année pour un-e préposé-e aux successions

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

3.6 Gestion financière

3.6.1 Encaissements

Encaissements reçus	Nombre	Montant
	138'150	144'274'611

Soit 640 encaissements par jour travaillé pour un montant moyen de CHF 225'430.-

3.6.2 Paiements

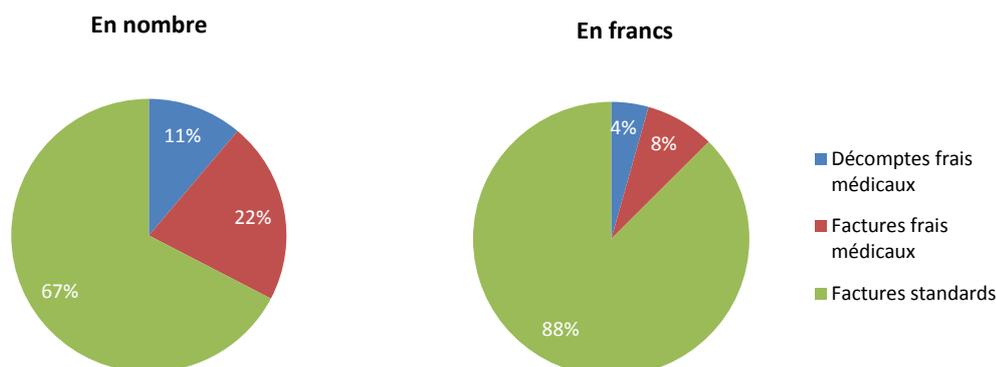
Paiements effectués	DTA	Nombre	Montant
	267	223'996	136'281'893

Soit 839 opérations par DTA et par jour travaillé pour un montant moyen par DTA de CHF 510'420.-

3.6.3 Factures

Factures	Nombres	Montant
Décomptes frais médicaux	31'872	7'032'606
Factures frais médicaux	61'434	13'097'787
Factures standards	192'508	141'173'289
Total	285'814	161'303'682

Soit 1'270 factures par jour travaillé pour un montant moyen de CHF 127'000.-



3.7 Gestion administrative – Chancellerie / UGBM / Pool secrétariat

3.7.1 Chancellerie

Gestion électronique des documents (GED)	Nombre	Par mois
	336'000	28'000

Courier postale entrant	Nombre	Par mois
	382'800	31'900

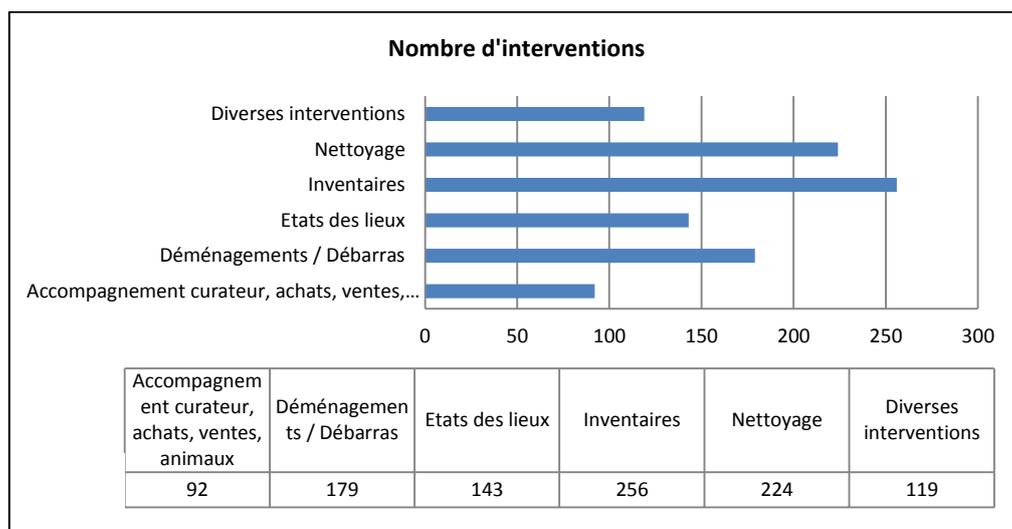
Chaque document entrant est réceptionné, analysé, trié et numérisé (GED) pour une utilisation ultérieure. Il s'agit des documents en lien avec les personnes protégées : documents administratifs, ressources, lieu de vie, médical, impôts, dettes, juridiques, correspondances, TPAE et finances (hors courrier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

Fréquentation des personnes protégées à la réception	Par année	Par mois	Par jour
	27'000	2'250	104

Interventions service de sécurité à la réception	Police	Ambulance
	18	9

On dénombre 127 interventions des agents de sécurité, qui sont au nombre de 5, présents sur 4 demi-journées par semaine. Les interventions sont de plusieurs types : incivilité (plus de 70), secourisme, assistance (usager à risque), violence et sitting.

3.7.2 Unité de gestion des biens immobiliers (UGBM)



Le graphique ci-dessus représente les chiffres clés des interventions de l'Unité de gestion des biens mobiliers (UGBM). Les missions d'accompagnement d'urgence ne sont pas toutes représentées dans ce tableau. Les situations d'urgences et sensibles demandent aux curateurs-trices, ainsi qu'aux collaborateur-trice-s de l'UGBM de rester sur place plusieurs heures jusqu'à ce que la situation soit maîtrisée. A noter que les "diverses interventions" renseignées comprennent aussi bien des levées de doutes, des livraisons d'argent ou des achats divers, notamment de l'électroménager et du mobilier.

3.7.3 Pool Secrétariat

Affranchissement courrier hors Grand État	Nombre	Par mois
	83'748	6'979

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

Chapitre 4 – Propos conclusifs

Le SPAd a poursuivi son évolution durant l'exercice 2019 et a su, malgré les turbulences rencontrées, débiter les travaux nécessaires à pouvoir répondre in fine aux recommandations de la Cour des comptes¹.

Les Etats généraux de la curatelle, organisés conjointement par le Département de la cohésion sociale et le Pouvoir judiciaire en octobre 2019, auront permis de dresser les lignes directrices des différents axes que nous comptons désormais étudier et mettre en œuvre, en partenariat, bien évidemment et en premier lieu, avec le TPAE, mais également avec les différents acteurs qui gravitent autour des personnes protégées, qu'ils soient communaux, institutionnels, associatifs ou privés.

Sous réserve d'obtenir les moyens nécessaires à cette réforme, le SPAd peut prétendre à termes, avec humilité, mais avec confiance, à voir son organisation répondre pleinement aux besoins de la population particulièrement vulnérable qui lui est confiée.

¹ <http://www.cdc-ge.ch/fr/Communications/Actualites/Service-de-protection-des-adultes-SPAd.html>