



Bilan social & activités

Service de protection de l'adulte

2020

Le **Bilan social** du SPAd confirme l'engagement du département de fournir une information statistique complète sur l'ensemble des activités du 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 2020	5
1.2 Les points saillants de l'évolution de l'organisation en 2020	5
1.3 Organisation du SPAd dès 2021	6
1.4 Vue matricielle de la prise en charge du mandat	7
1.5 L'essentiel du SPAd en quelques chiffres au 31 décembre 2020.....	8
Chapitre 2 - Ressources humaines	9
2.1 Consommation des postes prévus au budget du SPAd en équivalent temps plein (ETP) au 31 décembre 2020 par catégorie du personnel	9
2.2 Evolution des postes prévus aux budgets vs nombre de mandats 2015-2020	9
Chapitre 3 – Prestations sociales.....	10
3.1 Mandats de curatelle.....	10
3.2 Profils des personnes concernées.....	10
3.3 Personnes concernées par durée de mandat.....	13
3.4 Proportion des personnes concernées par commune tous mandats confondus	13
3.5 Affaires juridiques au 31.12.2020.....	14
3.6 Gestion financière.....	14
3.7 Gestion administrative – Chancellerie / UGBM / Pool secrétariat.....	14
Chapitre 4 – Propos conclusifs.....	16

Liste des abréviations

PCo	Personne concernée
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

Le Tribunal de protection de l'adulte et de l'enfant (TPAE) prononce une mesure de protection en fonction de la situation, des besoins de protection et des difficultés de la personne concernée (PCo) à gérer ses affaires, et désigne un·e curateur·trice privé·e ou officiel·le. 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 (SPAd) a pour mission générale l'exécution des mandats que lui confie le TPAE. Le SPAd assure ainsi l'aide et la protection requises 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, en raison 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 PCo 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 concernées ;
- 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 de portée générale, notamment.

Malgré un contexte pour le moins particulier, l'exercice 2020 aura permis au SPAd de finaliser les travaux préparatoires à la mise en œuvre de son projet de service, avec la participation aux ateliers y relatifs de près de la moitié du personnel. La nouvelle organisation pourra désormais se déployer progressivement dès l'exercice 2021, en particulier grâce à la stabilisation du crédit supplémentaire octroyé en 2020 par la Commission des finances. Ce même crédit supplémentaire aura permis au SPAd de mettre en place durant la deuxième partie de l'exercice 2020 différentes mesures correctrices pour diminuer sensiblement les retards accumulés, notamment en raison des mesures drastiques induites par le semi-confinement du printemps.

L'activité de la curatelle, qu'elle soit exercée par un·e curateur·trice officiel·le (SPAd) ou un·e curateur·trice privé·e, est directement contrôlée par le TPAE. Les tâches des curateur·trice·s sont sensibles, complexes et extrêmement variées. Elles impliquent un investissement hors norme de la part de celles et ceux qui l'exercent, car ils et elles œuvrent pour les personnes les plus vulnérables de notre société. L'exercice 2020 aura confirmé la poursuite de la hausse constante du nombre de mandats confiés au SPAd, avec pour le surplus et possiblement en raison du contexte sanitaire, une hausse très significative des mandats immédiatement exécutoires, ce qui a encore fragilisé les capacités du service à faire face aux attentes de l'autorité de protection. S'il revient à l'administration de se doter des moyens nécessaires à pouvoir prendre en charge les personnes concernées, il est par contre de la responsabilité de l'autorité de protection de s'assurer que le·la curateur·trice dispose du temps nécessaire à l'accomplissement des tâches qui lui sont confiées^[1]. En ce sens, les efforts entrepris par le TPAE pour désigner des curateurs privés et ce indépendamment des seuils de fortune des PCo, méritent d'être soulignés; ils devraient être poursuivis et renforcés, au moins jusqu'à la stabilisation de la structure du service, afin que le SPAd soit en mesure de répondre pleinement aux attentes de l'autorité de protection, mais aussi des PCo et de leurs proches.

Raphaël Fragnière
Directeur du SPAd

^[1] Art. 400, al.1 CC

Chapitre 1 – Éléments généraux

1.1 Faits marquants de l'année 2020

L'année 2020 a été marquée par la concrétisation des travaux visant à créer une organisation matricielle qui verra les différents acteurs du SPAd pouvoir déployer leurs efforts spécifiquement en lien avec leur domaine d'expertise et rendre l'organisation plus cohérente et plus efficiente. Dans le même temps, les curateur·trice·s vont se voir décharger de tâches administratives et de gestion pour pouvoir déployer un accompagnement social renforcé auprès des personnes concernées (PCo), à la hauteur des besoins de cette population particulièrement vulnérable.

L'hémorragie de départs vécue sur l'exercice 2019 a été quelque peu contenue. Ainsi, en termes de ressources humaines, l'année 2020 a été marquée principalement par :

- La démission de 6 collaborateur·trice·s, dont la cheffe du service des prestations sociales;
- L'engagement d'un nouveau directeur en mars 2020;
- L'engagement de personnel auxiliaire et intérimaire pour pallier aux nombreux retards, absences et départs, principalement grâce à l'octroi d'un crédit supplémentaire intervenu le 6 mai 2020.

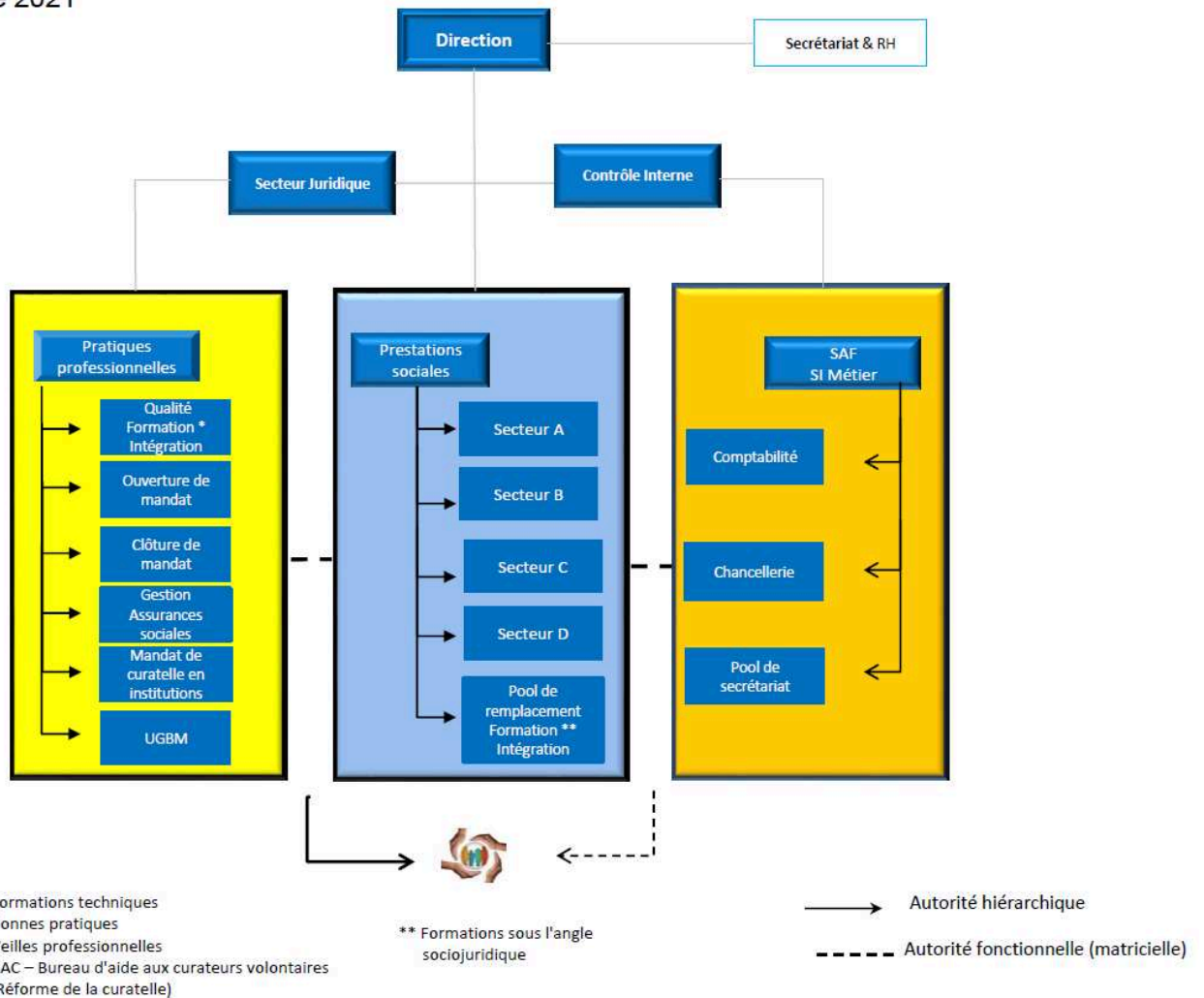
1.2 Les points saillants de l'évolution de l'organisation en 2020

- Constitution au 1^{er} janvier 2020 d'un 4^{ème} secteur opérationnel et adaptation des effectifs dans chacun d'entre eux en passant de 18 à 13 collaborateur·trice·s.
- Finalisation des travaux du projet de service et démarrage de projets pilotes avec des cellules spécialisées :
 - 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);
 - la gestion centralisée des déclarations fiscales.
- Dès l'automne 2020, automatisation progressive des paiements de factures de première nécessité (logement, assurances maladie, électricité, téléphonie et entretiens périodiques, notamment).
- Dès l'automne 2020, démarrage de travaux pour redéfinir le périmètre de l'accompagnement social dans le cadre d'un mandat de curatelle.
- Dès l'automne 2020, démarrage des travaux en vue de la refonte du système informatique du SPAd.

L'adoption du budget 2021 et en particulier l'octroi de postes supplémentaires pour le SPAd, va permettre un premier déploiement du projet de service durant l'exercice 2021, notamment avec la création de cellules spécialisées, par exemple celle qui soutiendra les activités opérationnelles (pool de remplacement) et permettra de maintenir le niveau de prestations attendu, dans un contexte d'absentéisme toujours trop élevé, en particulier s'agissant des curateur·trice·s, personnel particulièrement exposé à la charge émotionnelle de la mission qui est confiée au SPAd.

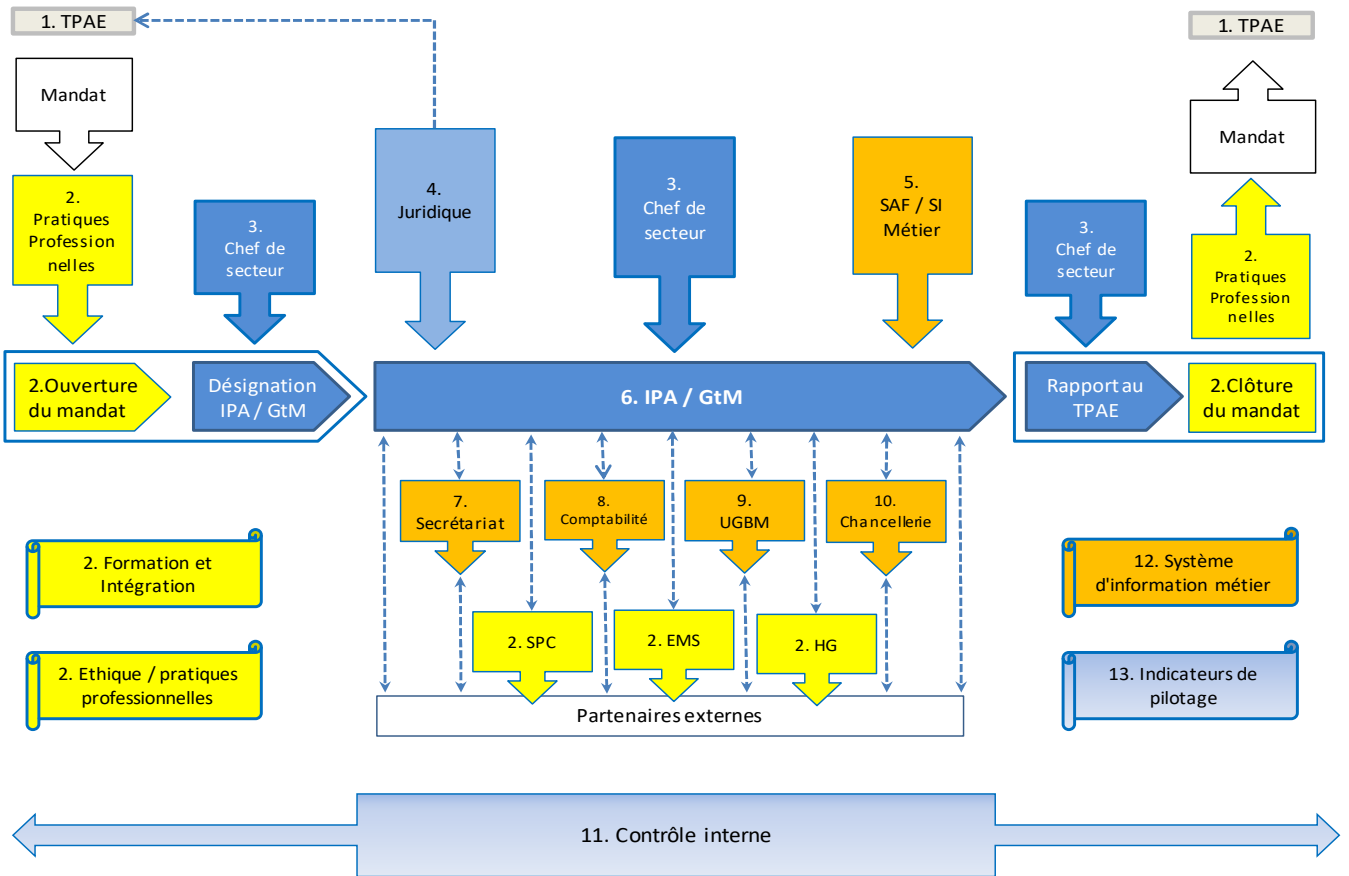
1.3 Organisation du SPAd dès 2021

Organigramme 2021



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·trices ayant des compétences similaires sont regroupé·e-s par tâches et/ou types d'activités. Ainsi les collaborateurs·trices et les responsables sont doublement impliqué·e-s 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 PCo 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 concernée et 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 PCo.

1.5 L'essentiel du SPAd en quelques chiffres au 31 décembre 2020

Ressources humaines au 31.12.2020

Effectif en personnes permanent	105
Effectif permanent en équivalent temps plein	91.2
Effectif des auxiliaires	30
Effectif OCE, ETFI, HG, EPI, apprentis	10.5
Absences maladies (%)	9.99%

Prestations sociales

Nombre de mandats actifs	3'640
Nombre de mandats clos ou en cours de clôture	483
Nombre de nouveaux mandats	346
Nombre de dossiers juridiques	669
Nombre de plaintes écrites adressées à la direction	287
Nombre d'interventions en lien avec les biens mobiliers des personnes concernées	1'081

Prestations financières (en francs)

Encaissements reçus	146'064'985
Facturation	147'924'613
Paiements effectués	138'538'192
Montant en fortune privée	50'309'464
Avoirs en tiers fiduciaire	43'839'447
Ordres de caisse (remise d'argent directement aux personnes concernées)	3'847'016

Activités administratives

Courriers entrant	409'284
Courriers sortant	66'682
Gestion électronique des documents (GED)	367'154

Chapitre 2 - Ressources humaines

2.1 Consommation des postes prévus au budget du SPAd en équivalent temps plein (ETP) au 31 décembre 2020 par catégorie du personnel

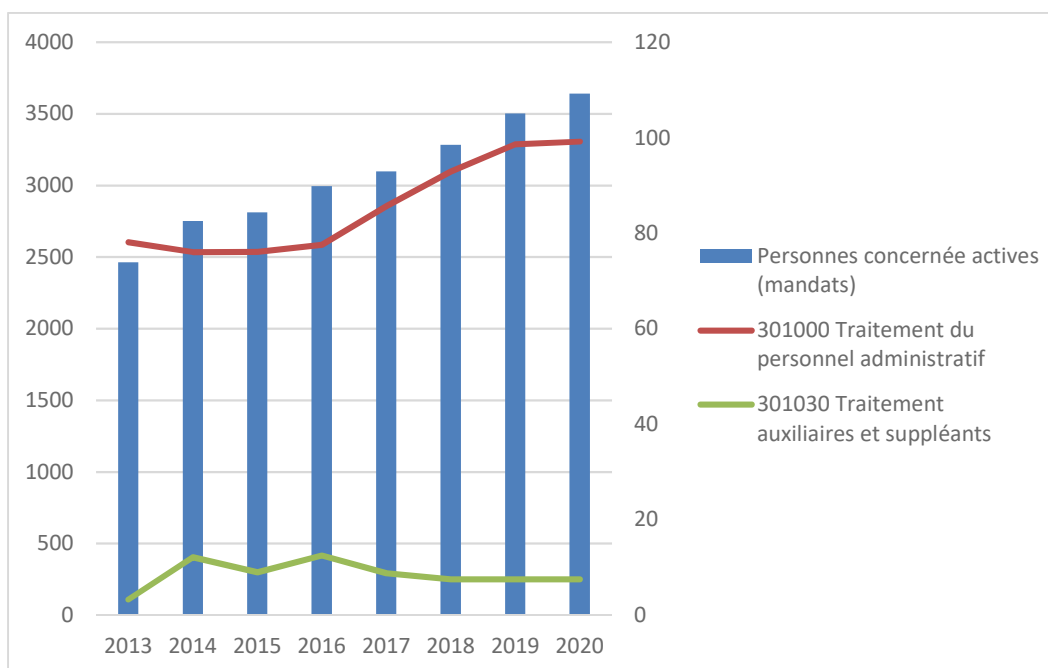
Catégorie du personnel	2020	
	Budget	Comptes au 31.12.
Fonctions permanentes	99.2	91.2
Fonctions non permanentes*	8.50	29.9
Sous-total	107.7	121.1

* y compris un poste d'agent spécialisé, ainsi que les 15 ETP de dépassement de crédit

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

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

Nature	Année							
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Personnes concernée actives (mandats)	2464	2751	2811	2994	3098	3284	3502	3640
301000 Traitement du personnel administratif	78.1	76.05	76.1	77.6	85.7	92.9	98.6	99.2
301030 Traitement auxiliaires et suppléants	3.3	12.15	9	12.5	8.8	7.5	7.5	7.5
301032 Traitement des agents spécialisés	0	0	1	0	0	1	1	1
TOTAL 30	81.4	88.2	86.1	90.1	94.5	101.4	107.1	107.7

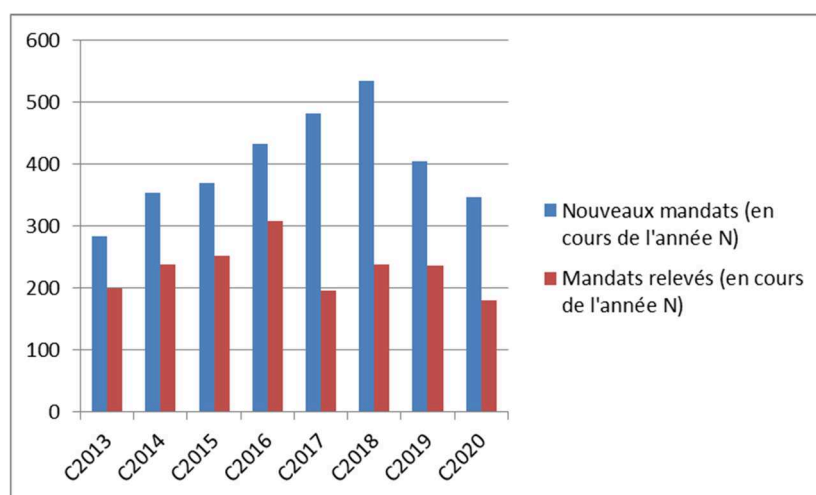


Chapitre 3 – Prestations sociales

3.1 Mandats de curatelle

3.1.1 Evolution du nombre de mandats actifs du 1^{er} janvier 2013 au 31 décembre 2020

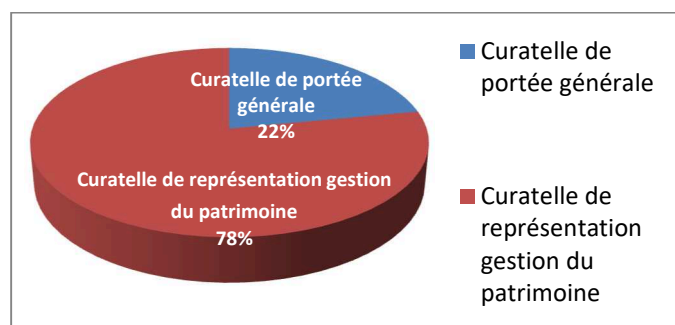
Année	C2013	C2014	C2015	C2016	C2017	C2018	C2019	C2020
Dossiers actifs* (en début de l'année N)	2'223	2'464	2'751	2'811	2'994	3'098	3'284	3'502
Dossiers actifs (en fin de l'année N)	2'045	2'318	2'410	2'550	2'704	2'961	3'180	3'157
Dossiers en clôture en cours	419	433	401	444	394	323	322	483
Nouveaux mandats (en cours de l'année N)	283	353	369	432	482	533	404	346
Mandats relevés (en cours de l'année N)	200	238	251	307	195	237	236	180
Dossiers relevés TPAE - Non clôturés sur le plan financier (au 31.12 de l'année N)	-158	-172	58	-58	183	110	-50	-28
Dossiers actifs* (à la fin de l'année N)	2'464	2'751	2'811	2'994	3'098	3'284	3'502	3'640



On relèvera une croissance nette du nombre de situations existantes. Le nombre de nouveaux mandats s'élève à 346 pour l'exercice 2020.

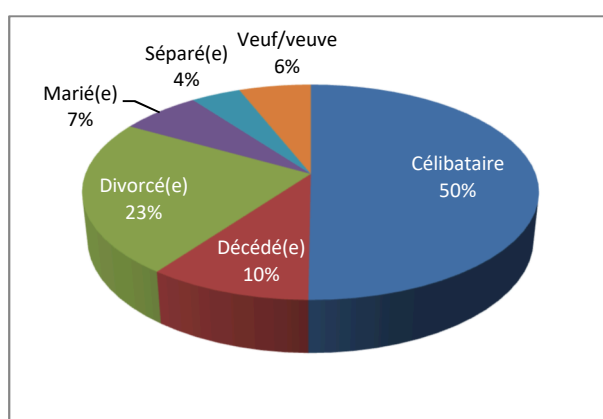
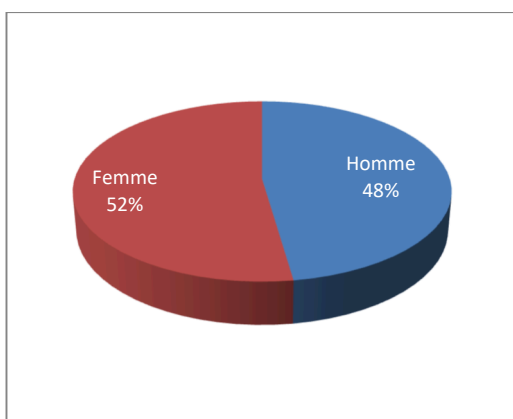
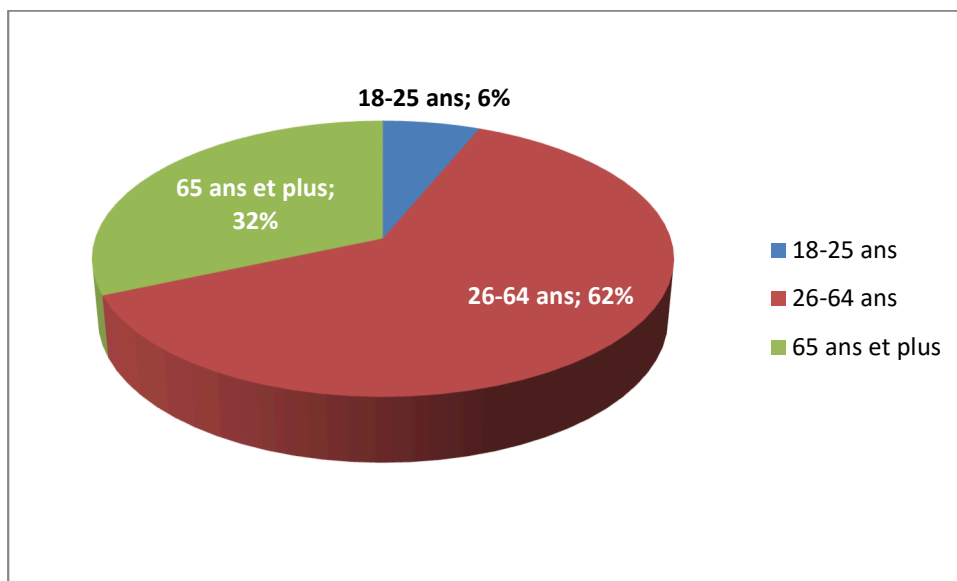
3.2 Profils des personnes concernées

3.2.1 Type de mandats

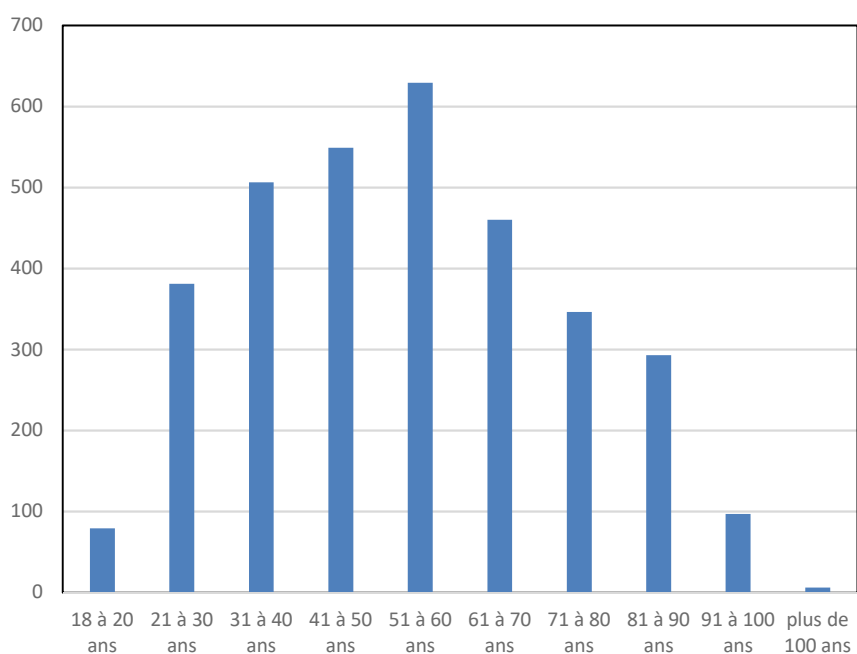


Au-delà des aspects strictement quantitatifs, les mandats font état d'une complexité croissante des situations, avec 22% des 3640 PCo qui bénéficient d'une curatelle de portée générale et donc d'un accompagnement global de forte intensité. S'agissant de la gestion du patrimoine, nous observons la poursuite 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

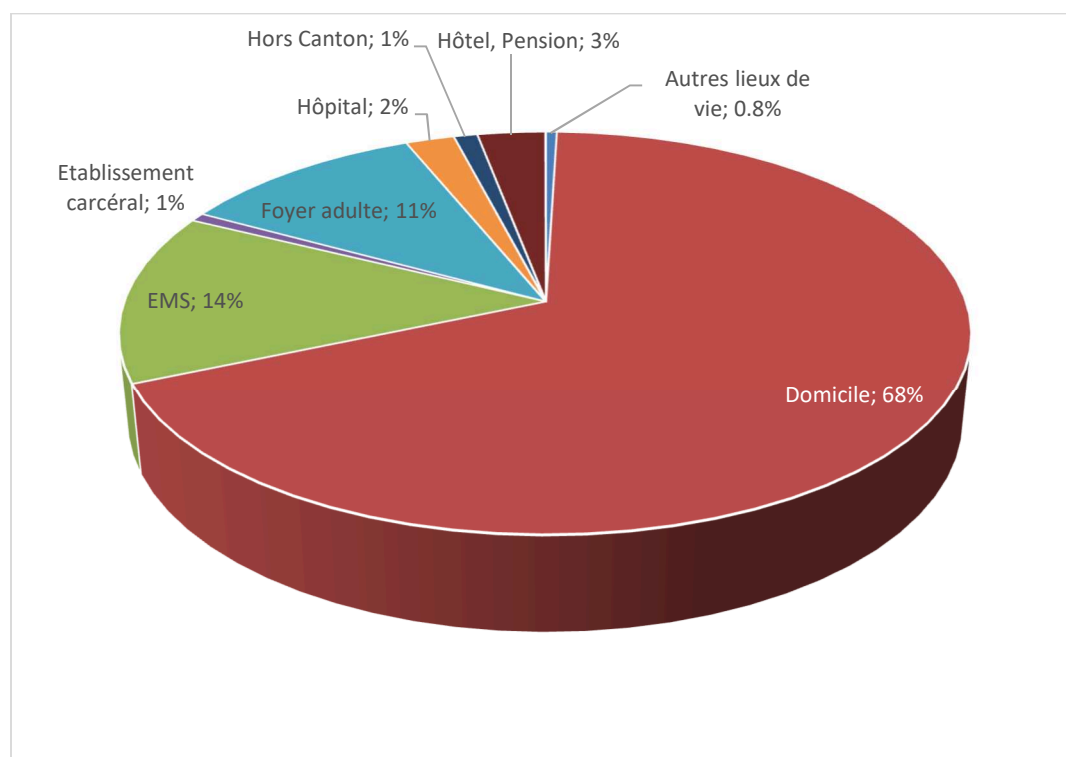


Personnes concernées par tranche d'âge



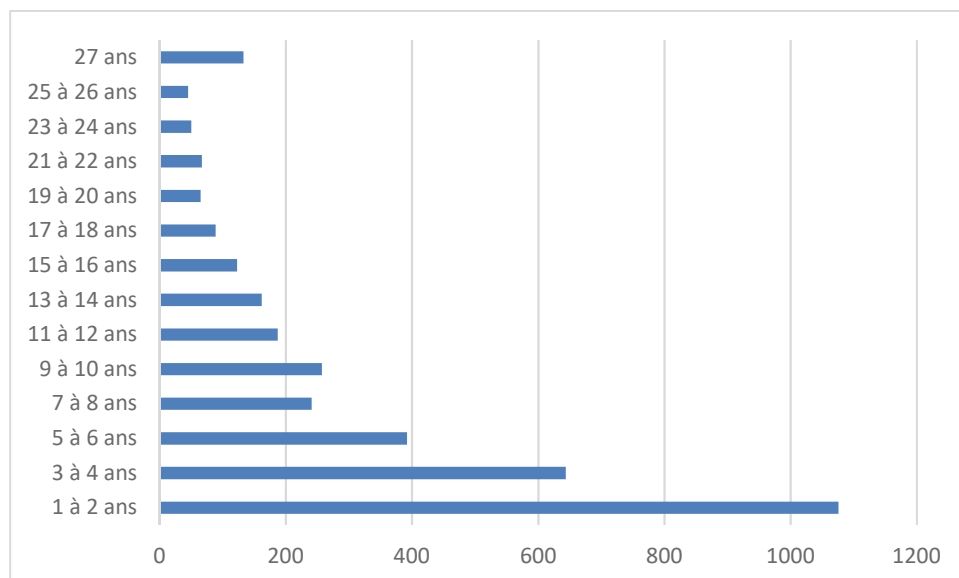
1/5^{ème} (17%) des PCo sont âgées entre 51 et 60 ans. Une attention particulière est désormais portée sur le 6% de PCo entre 18 et 25 ans, pour une analyse circonstanciée des alternatives à court terme pour une levée de la mesure de curatelle. En ce sens, une collaboration pilote a été initiée cette année avec l'Hospice général (Point jeunes).

3.2.3 Lieux de vie



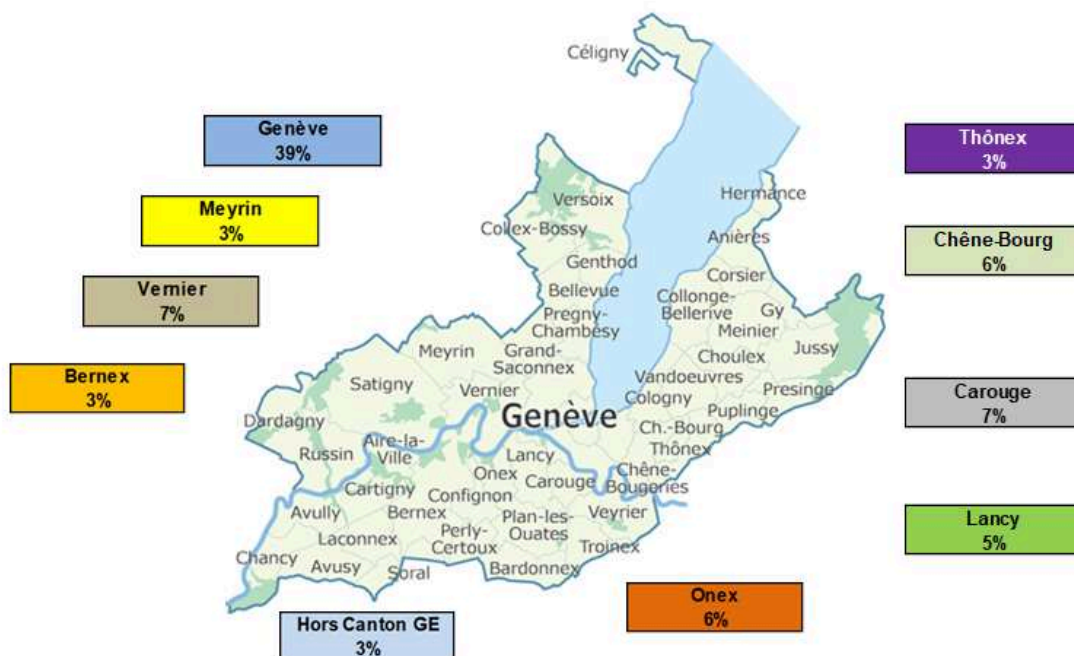
*Autres lieux de vie : Foyers, familles d'accueil de jour, etc

3.3 Personnes concernées par durée de mandat



La durée moyenne d'un mandat est de 8 ans

3.4 Proportion des personnes concernées par commune tous mandats confondus



3.5 Affaires juridiques au 31.12.2020

Dossiers juridiques	Dossiers	
Dossiers juridiques, biens immobiliers, successions	681	Traitement de 100 dossiers par année pour un·e juriste, 50 dossiers pour un·e juriste-stagiaire.
Nombre de dossiers ouverts en 2020	339	
dont dossiers juridiques	218	Traitement de 140 dossiers par année pour un·e préposé·e aux successions
dont dossiers successions / biens immobiliers	121	

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

3.6 Gestion financière

3.6.1 Encaissements

Encaissements reçus	Nombre	Montant	Soit 554 encaissements par jour travaillé pour un montant moyen de CHF 577'331.-
	140'376	146'064'986	

3.6.2 Paiements

Paiements effectués	PAIN*	Nombre	Montant	Soit 917 opérations par PAIN et par jour travaillé pour un montant moyen par PAIN de CHF 547'581.-
	274	232'240	138'538'193	

* ordre de paiements en masse

3.6.3 Factures

Factures	Nombres	Montant	Soit 1'080 factures par jour travaillé pour un montant moyen de CHF 583'735.-
Décomptes frais médicaux	23'884	4'416'846	
Factures frais médicaux	60'222	12'720'765	
Factures standards	189'262	130'547'349	
Total	273'368	147'684'960	

3.7 Gestion administrative – Chancellerie / UGBM / Pool secrétariat

3.7.1 Chancellerie

Gestion électronique des documents (GED)	Nombre	Par mois
	409'284	34'107

Courier postale entrant	Nombre	Par mois
	360'881	30'073

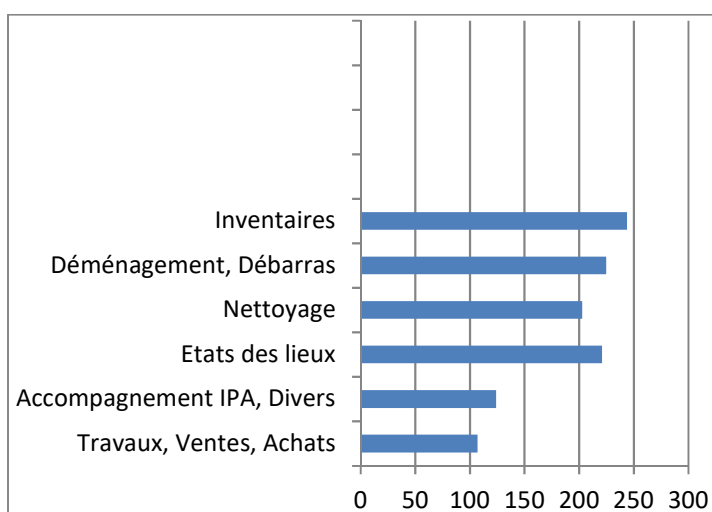
Chaque document entrant est réceptionné, analysé, trié et numérisé (GED) pour une utilisation ultérieure. Il s'agit des documents en lien avec les PCo : documents administratifs, ressources, lieu de vie, médical, impôts, dettes, juridiques, correspondances, TPAE et finances (hors courrier électronique,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

Fréquentation des personnes concernées 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)



Inventaires	Déménagement Débarras	Nettoyage	Etats des lieux	Accompagnements curateur, Divers	Travaux, Ventes Achats
244	225	203	221	124	107

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
	360'881	30'073

Il s'agit de la correspondance (formulaires, demandes, etc.) établie au nom du ou 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 2020 et a su, malgré les difficultés supplémentaires engendrées par la pandémie, débiter les travaux nécessaires à pouvoir répondre aux légitimes attentes des PCo, de leurs proches et des institutions partenaires et, in fine, à pouvoir répondre dès la fin de l'exercice 2021 aux recommandations de la Cour des comptes¹. La mise en œuvre du projet de service, désormais rendu possible par l'octroi de postes supplémentaires, répondra à la majorité des recommandations de la Cour des Comptes et permettra une amélioration sensible de la prise en charge et de l'accompagnement des PCo.

Si la situation reste préoccupante, le SPAd peut désormais prétendre, avec humilité, mais aussi avec confiance, à voir son organisation répondre pleinement à terme 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>