



Bilan social & activités

Service de protection de l'adulte

2024

Le **Bilan social** du Service de protection de l'adulte (SPAd) confirme l'engagement du département à 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 – Éléments généraux.....	5
1.1 Faits marquants de l'année 2024	5
1.2 Vue matricielle de la prise en charge du mandat	6
1.3 Les points saillants de l'évolution de l'organisation en 2024	7
1.4 L'essentiel du SPAd en quelques chiffres au 31 décembre 2024.....	7
Chapitre 2 - Ressources humaines	8
2.1 Consommation des postes prévus au budget du SPAd en équivalent temps plein (ETP) au 31 décembre 2024 par catégorie du personnel.....	8
2.2 Évolution des postes prévus aux budgets vs nombre de mandats 2017-2024	8
Chapitre 3 – Prestations sociales.....	9
3.1 Mandats de curatelle.....	10
3.2 Profils des PCo	10
3.3 PCo par durée de mandat	13
3.4 Proportion des PCo par commune tous mandats confondus	14
3.5 Affaires juridiques au 31 décembre 2024	14
3.6 Gestion financière.....	14
3.7 Gestion administrative – Chancellerie / Pool secrétariat.....	15
Chapitre 4 – Pratiques professionnelles	16
4.1 La cellule ouverture	16
4.2 La cellule clôture	16
4.3 La cellule assurances sociales	17
4.4 L'unité mobile d'accompagnement et d'intervention (UMAI).....	17
4.5 Le pool secrétariat	18
4.6 Contrôleurs qualité	18
4.7 Cellule Institutions.....	18
Chapitre 5 – Projets.....	19
5.1 Repenser la protection de l'adulte.....	19
5.2 État d'avancement des projets	20
5.2 Pilote en partenariat avec Pro Senectute Genève (PSGE)	21
Chapitre 6 – Propos conclusifs.....	22

Liste des abréviations

DCS	Département de la cohésion sociale
EMS	Établissements médicaux-sociaux
ETP	Équivalent temps plein
GED	Gestion électronique des documents
HG	Hospice général
HUG	Hôpitaux universitaires de Genève
IPA	Intervenant en protection de l'adulte
OAIS	Office de l'action, de l'insertion et de l'intégration sociales
OCE	Office cantonal de l'emploi
OCPM	Office cantonal de la population et des migrations
OPAd	Office de protection de l'adulte
PCo	Personne concernée
SAPeM	Service de l'application des peines et de mesures
SPAd	Service de protection de l'adulte
SPC	Service des prestations complémentaires
TPAE	Tribunal de protection de l'adulte et de l'enfant
UMAI	Unité mobile d'accompagnement et d'intervention

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 une curatrice ou un curateur privé ou officiel. Rattaché à l'office de l'action, de l'insertion et de l'intégration sociales (OAI) au sein du département de la cohésion sociale (DCS), le SPAd a pour mission générale l'exécution des mandats que lui confie le TPAd. Le SPAd assure ainsi l'aide et la protection requises par la situation de la personne dans les limites des mesures prononcées par le TPAd 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 TPAd, 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 PCo ;
- 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 PCo en cas de mandat de portée générale, notamment.

Durant l'exercice 2024, le SPAd a dû faire face une nouvelle fois à un nombre extrêmement élevé de nouveaux mandats ordonnés par le TPAd et confiés au SPAd. En effet, le SPAd a dû prendre en charge 533 nouveaux mandats de curatelle pour de personnes en situation de grande vulnérabilité, alors que ce chiffre était encore contenu à quelques 350 durant les exercices 2020 et 2021. Au regard des chiffres des deux premiers mois de l'année 2025, cette tendance à la hausse se confirme pour ce nouvel exercice.

L'ouverture d'un mandat suppose un investissement très important de la part des curateurs et curatrices désigné.e.s et fragilise la bonne gestion des situations déjà suivies. Le SPAd termine l'année avec 65 mandats par ETP, un chiffre théorique prenant en compte les démissions survenues en 2024, qui seront remplacées en 2025. Ainsi, le SPAd se rapproche de l'objectif de 60 mandats par curateur ou curatrice, mais reste encore loin des 60 mandats par personnel support, au regard des recommandations de la Conférence en matière de protection des mineurs et des adultes (COPMA).

Le SPAd compte en fin d'année 2024, 4'042 PCo suivies dans le cadre d'une mesure de curatelle. En d'autres termes, c'est plus de 1% de la population genevoise majeure qui est suivie sous mandat au SPAd.

Nous avons noté cette année une recrudescence des incivilités, des menaces et parfois même de passages à l'acte envers les collaborateurs et collaboratrices et je voulais profiter de ces propos introductifs pour remercier chaleureusement toutes les collaboratrices et tous les collaborateurs du SPAd pour leur engagement au bénéfice des personnes qui nous sont confiées, dans un contexte particulièrement exposé.

Raphaël Fragnière
Directeur Général de l'OPAd

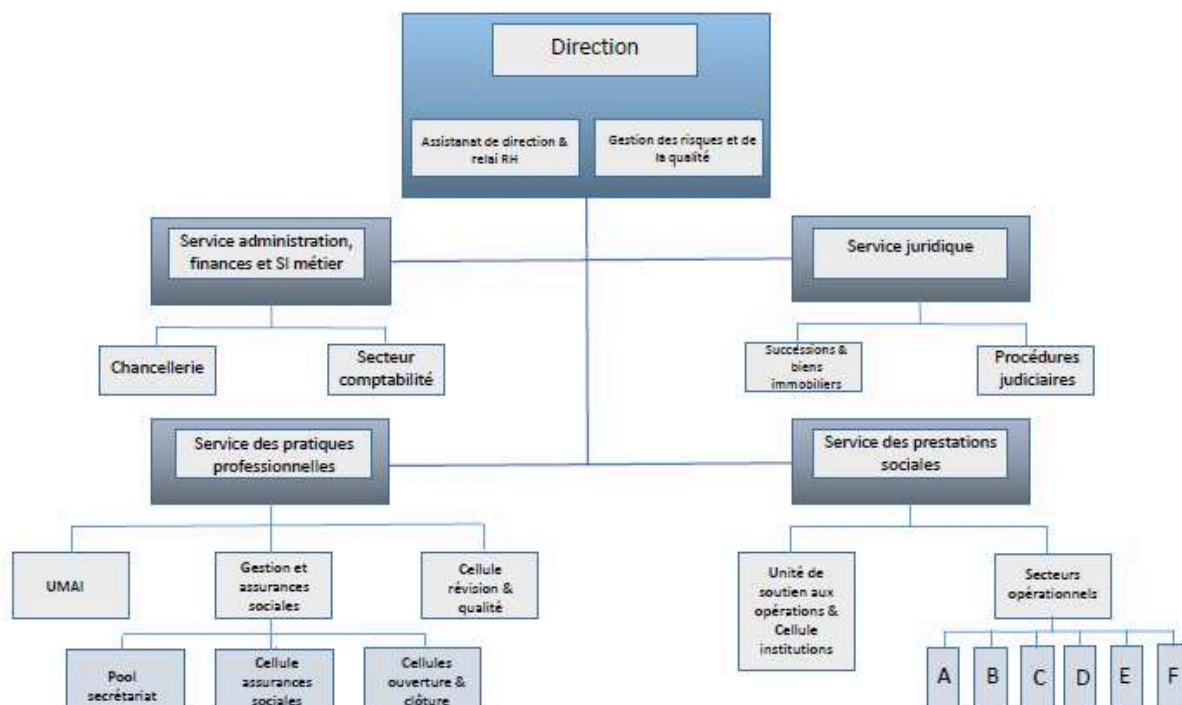
Chapitre 1 – Éléments généraux

1.1 Faits marquants de l'année 2024

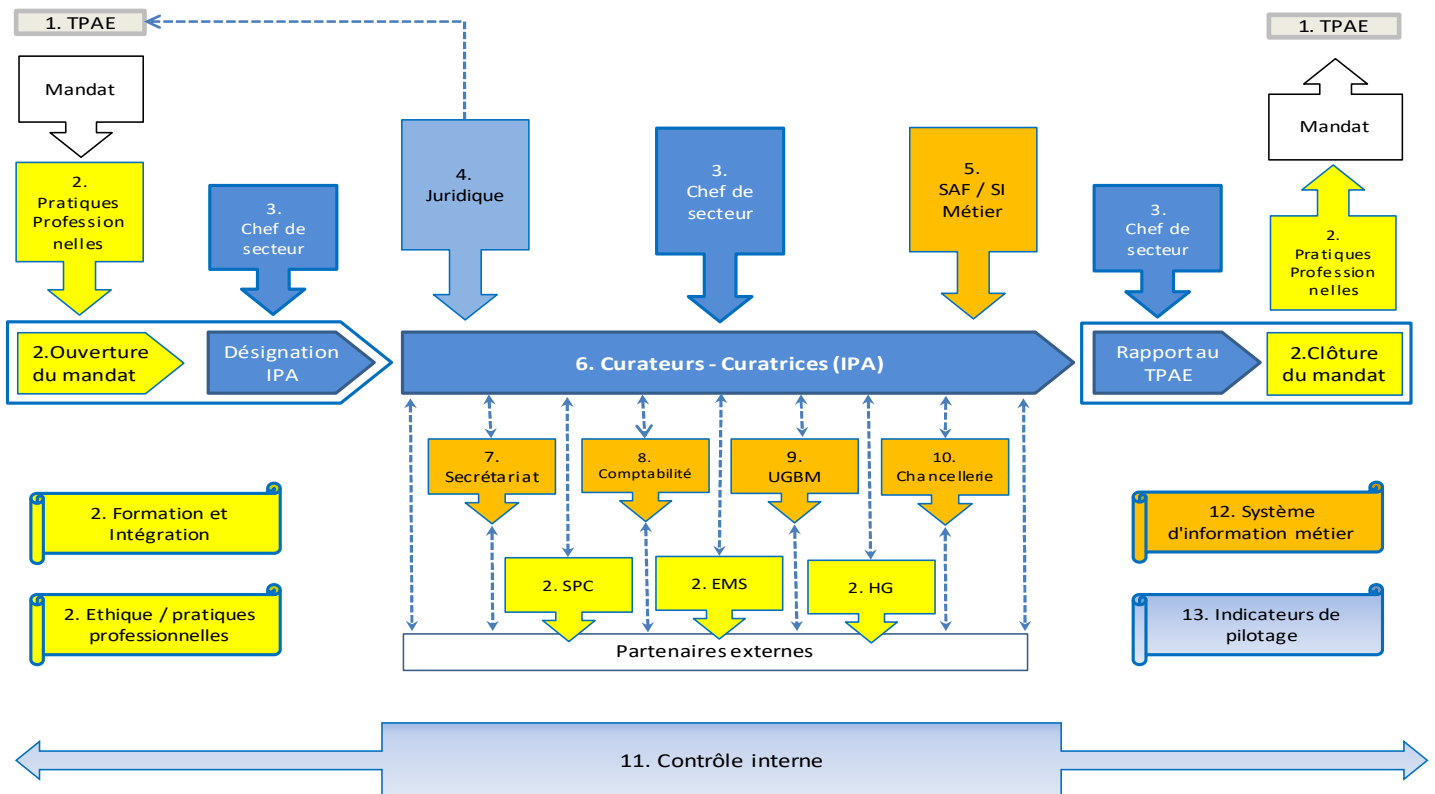
Le SPAd dont la mission s'inscrit dans le programme C06 de la politique publique de cohésion sociale, est rattaché à l'Office de l'action, de l'insertion et de l'intégration sociales (OAIS). Pour faire face à la hausse constante du nombre de mandats de curatelles prononcés par le TPAE, les effectifs du Service ont plus que doublé en 10 ans. Le Service comprend, aujourd'hui, 201 collaborateurs et collaboratrices, soit 178 ETP, alors qu'en 2014 il comptait 82 ETP.

Autre élément de contexte important à relever, le département de la cohésion sociale (DCS) a lancé, conjointement avec le Pouvoir Judiciaire, la réforme du dispositif cantonal de protection de l'adulte. Ces travaux d'envergure et de longue haleine s'inscrivent dans le cadre du programme RePAir (Repenser la protection de l'adulte pour l'avenir) lancé formellement en janvier 2023. Cette réforme vise à mieux soutenir les personnes sous mesure de protection – ou celles susceptibles de le devenir – et à les aider à faire face aux difficultés rencontrées sur les plans administratif, juridique, social, médical et financier. Le périmètre de cette réforme couvre trois niveaux d'intervention: en amont de l'instauration d'une mesure par l'autorité de protection par le TPAE, pendant la prise en charge d'une personne concernée par une mesure de protection et en aval d'un mandat.

Compte tenu de tout ce qui précède, le DCS a souhaité détacher le SPAd de l'OAIS dont les missions s'articulent autour de l'aide et des prestations sociales, et de créer un Office de protection de l'adulte (OPAd) dès le 1^{er} janvier 2025.



1.2 Vue matricielle de la prise en charge du mandat



Pour rappel, 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 collaboratrices et les collaborateurs ayant des compétences similaires sont regroupé.e.s par tâches et/ou types d'activités. Ainsi les collaboratrices, 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.

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 de traitement du mandat (depuis l'ouverture du mandat, le suivi de la PCo et jusqu'à la clôture dudit 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.

1.3 Les points saillants de l'évolution de l'organisation en 2024

L'organisation a poursuivi son développement en 2024 dans les quatre services qui constituent le SPAd, à savoir le service juridique, le service des prestations sociales, le service administration et finances et le service des pratiques professionnelles.

Durant cet exercice, le SPAd s'est appliqué à consolider les nouvelles structures et à en ajuster d'autres au regard de l'augmentation de la volumétrie. Un point d'attention particulier a été donné à la formation interne, dans un contexte de forte croissance et de turnover important.

1.4 L'essentiel du SPAd en quelques chiffres au 31 décembre 2024

Ressources humaines au 31.12.2024

	2022	2023	2024
Effectif en personnes permanent	144	164	168
Effectif permanent en ETP	130.5	149.4	162.6
Effectif des auxiliaires	12.4	10.5	12.5
Effectif Agent.e spécialisé.e	1	1	1
Effectif OCE, ETFI, HG, EPI, apprenti.e.s	15	21	13
Absences maladies (%)	6.91%	10.71%	11.10%

Prestations sociales

	2022	2023	2024
Nombre de mandats actifs	3'675	3'966	4042
Nombre de mandats en cours de clôture	353	366	227
Nombre de nouveaux mandats	464	587	533
Nombre de dossiers juridiques	831	1'029	1'130
Nombre de plaintes écrites adressées à la direction	85	77	96
Nombre d'interventions en lien avec les biens mobiliers des PCo	2'113	2'371	2'335

Prestations financières (en francs)

	2022	2023	2024
Encaissements reçus	163'319'362	165'831'666	180'068'336
Facturation	152'556'445	167'432'942	176'487'227
Paielements effectués	152'653'354	160'153'149	170'949'494
Montant en fortune privée	48'036'540	45'875'077	45'732'620
Avoirs en tiers fiduciaire	52'869'079	52'219'455	61'971'860
Ordres de caisse (remise d'argent directement aux PCo)	3'548'452	2'846'419	3'176'361

Activités administratives

	2022	2023	2024
Courriers entrant	413'346	484'007	473'850
Courriers sortant	106'706	110'820	111'426
Gestion électronique des documents (GED)	407'810	544'732	545'273

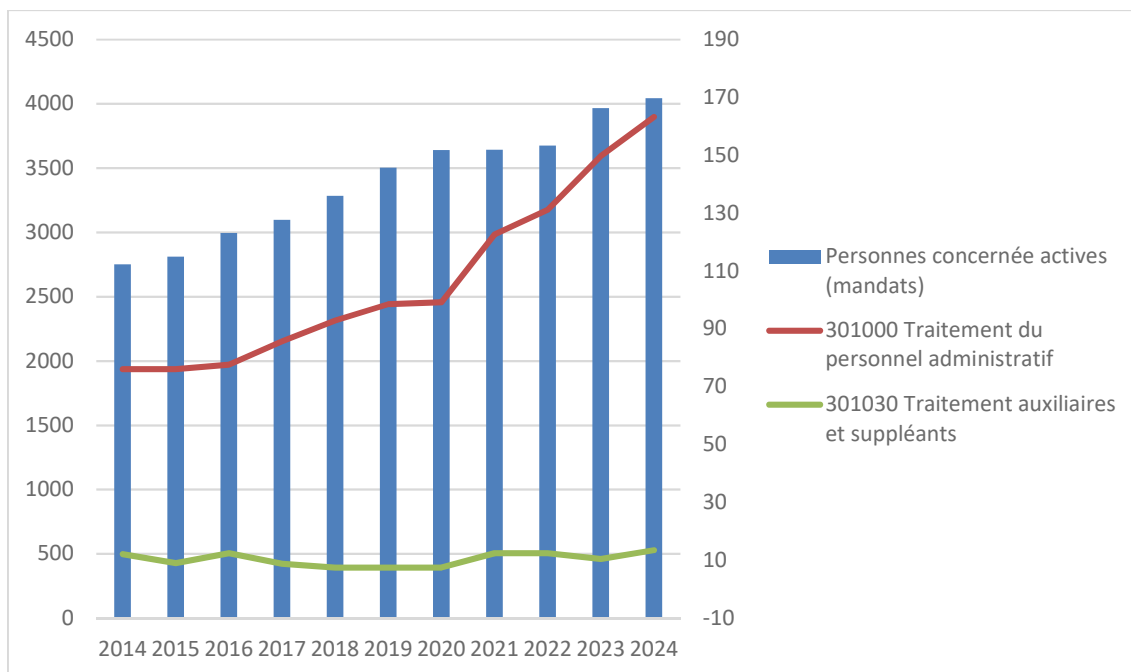
Chapitre 2 - Ressources humaines

2.1 Consommation des postes prévus au budget du SPAd en équivalent temps plein (ETP) au 31 décembre 2024 par catégorie du personnel

Catégorie du personnel	2024	
	Budget	Comptes au 31.12.2024
Fonctions permanentes	163.3	162.6
Fonctions non permanentes	13.5	12.5
Agent.e spécialisé.e	1.2	1
Total	178	176.1

2.2 Évolution des postes prévus aux budgets vs nombre de mandats 2017-2024

Nature	Année							2024
	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	
Personnes concernées actives (mandats)	3098	3284	3502	3640	3642	3675	3966	4042
301000 Traitement du personnel administratif	85.7	92.9	98.6	99.2	122.7	131.2	149.8	163.3
301030 Traitement auxiliaires et suppléants	8.8	7.5	7.5	7.5	12.5	12.5	10.5	13.5
301032 Traitement des agents spécialisés	0	1	1	1	1	1	1.2	1.2
TOTAL 30	94.5	101.4	107.1	107.7	136.2	144.7	161.5	178



Chapitre 3 – Prestations sociales

Le service des prestations sociales regroupe 79 curateurs et curatrices (69.6 ETP), réparti.e.s actuellement en sept secteurs opérationnels dirigés par autant de chef.fe.s de secteur. En octobre 2024, un 7^{ème} secteur a été créé afin de faire face à l'augmentation constante du nombre de mandats et d'assurer une meilleure gestion et un meilleur accompagnement des mandats qui nous sont confiés. Parmi les autres secteurs, l'unité de soutien aux opération (USO) accompagne et forme les nouveaux collaborateurs et les nouvelles collaboratrices, et effectue des remplacements sur des périodes restreintes des curateurs et curatrices absent.e.s. Par ailleurs, un groupe de curateurs et curatrices est spécialisé dans la prise en charge des personnes placées en établissements médico-sociaux (EMS). Un projet pilote en vue d'intégrer d'autres établissements, tel que des foyers, est actuellement en cours.

Les PCo suivies au sein de notre service ont des profils très variés, tant en terme d'âge, d'atteintes à la santé ou encore de situation sociale et administrative. Ainsi, les mandats qui sont confiés aux curateurs et curatrices présentent une complexité importante nécessitant un accompagnement global. Les curateurs et curatrices sont amené.e.s à interagir avec une multitude de partenaires financiers (par exemple, l'Hospice Général, le Service des prestations complémentaires (SPC), ...) ou institutionnels (Hôpitaux Universitaires de Genève, Établissements public pour l'intégration (EPI), Commission Cantonale d'Indication (CCI), ...). De plus, certaines situations suivies par notre service concernent des personnes dans une extrême précarité sociale, tel que les personnes sans domicile fixe ou encore sans aucun statut légal sur le territoire.

Dans la gestion d'un mandat de curatelle, en fonction du type de mandat, le curateur ou la curatrice est amené.e à effectuer la gestion financière, la représentation face aux tiers partenaires, l'ouverture de droits auprès des assurances sociales ainsi que parfois la représentation médicale de la PCo.

3.1 Mandats de curatelle

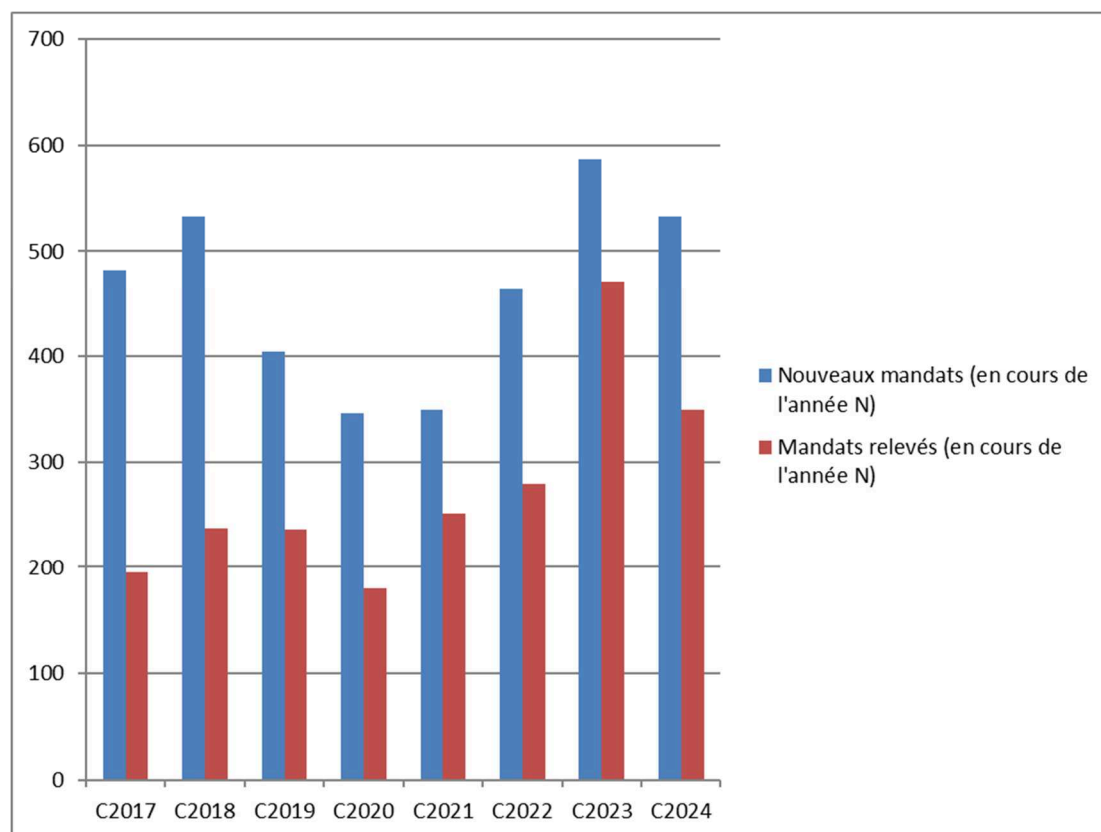
3.1.1 Évolution du nombre de mandats actifs du 1^{er} janvier 2017 au 31 décembre 2024

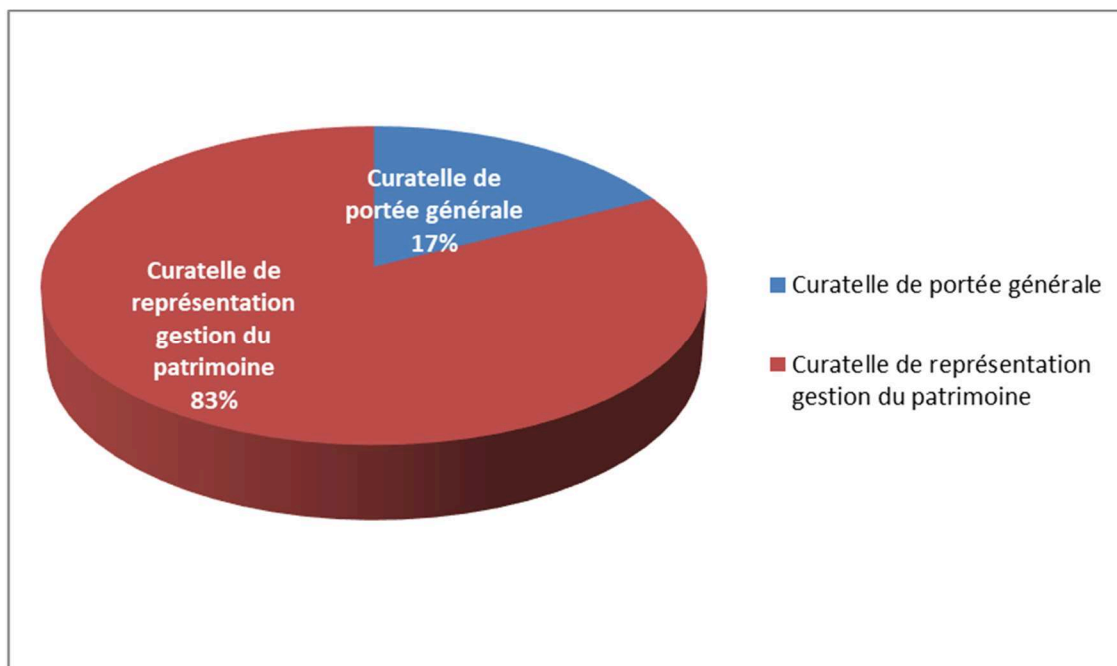
Année	C2017	C2018	C2019	C2020	C2021	C2022	C2023	C2024
Dossier actif et clôtures en cours au 31.12 (N-1)	2'994	3'098	3'284	3'502	3'640	3'642	3'675	3'966
Dossiers actifs au 31.12 (N)	2'704	2'961	3'180	3'157	3'195	3'322	3'600	3'815
Dossiers en clôtures en cours au 31.12 (N)	394	323	322	483	447	353	366	227
Nouveaux mandats en cours d'année	482	533	404	346	349	464	587	533
Mandats relevés en cours d'année	195	237	236	180	251	279	471	349
Total actifs et clôtures en cours	3'098	3'284	3'502	3'640	3'642	3'675	3'966	4'042

On relèvera une importante croissance nette du nombre de situations existantes. Le nombre de nouveaux mandats s'élève à 533 pour l'exercice 2024.

3.2 Profils des PCo

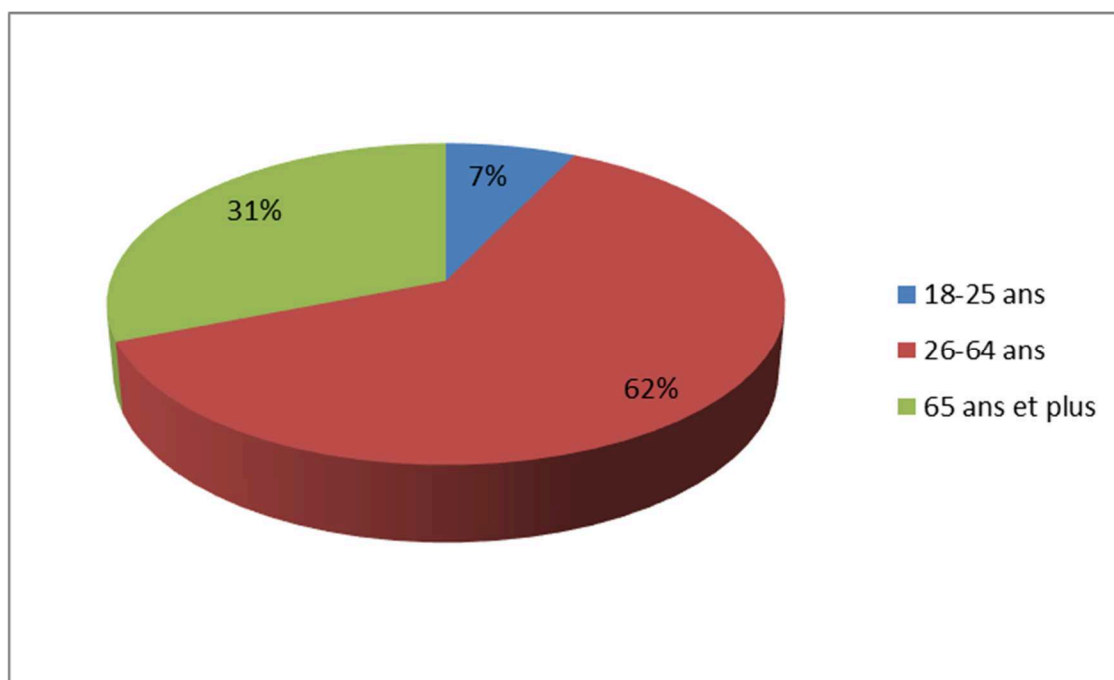
3.2.1 Type de mandats

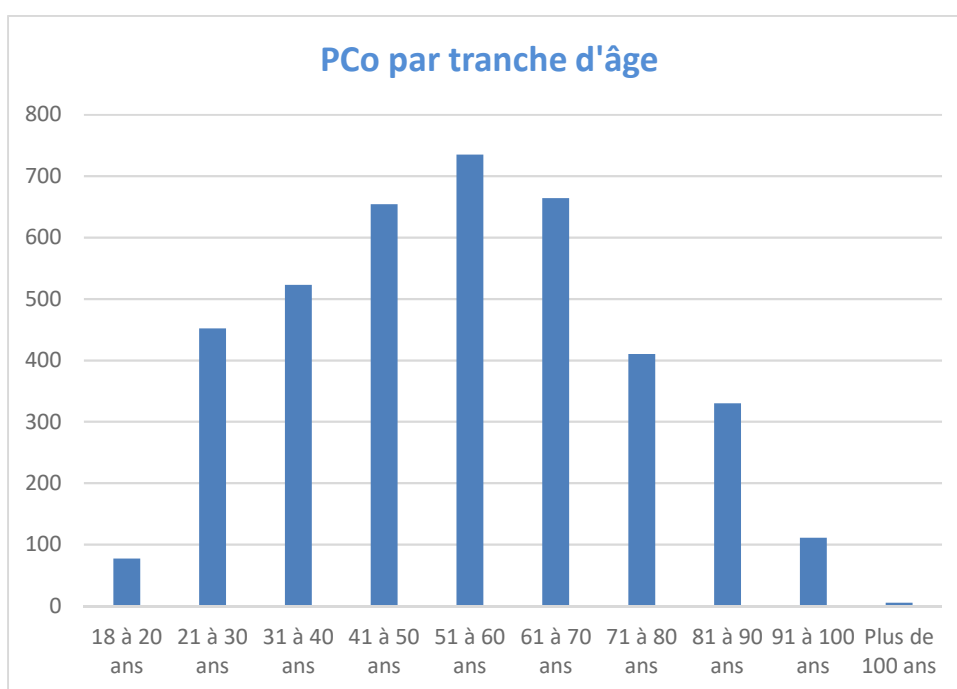
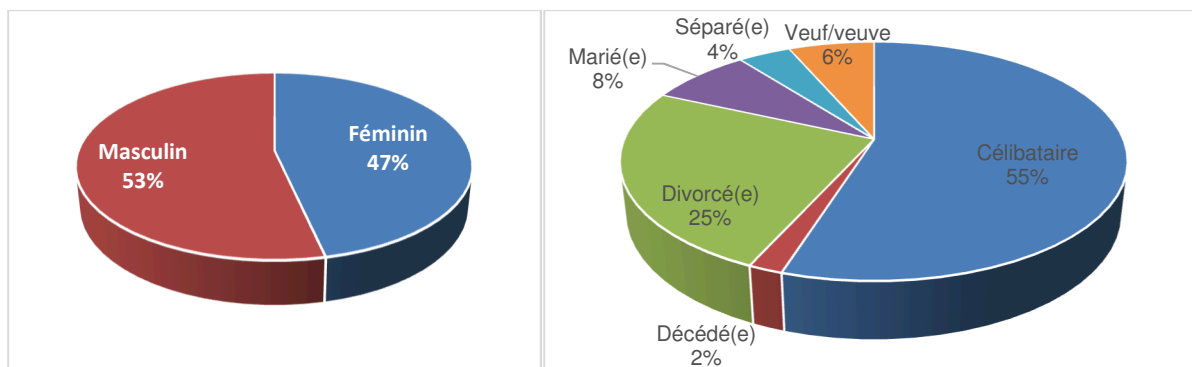




Au-delà des aspects strictement quantitatifs, les mandats font état d'une complexité croissante des situations, avec 17% des 4'042 PCo qui bénéficient d'une curatelle de portée générale et donc d'un accompagnement global de forte intensité. S'agissant de la gestion du patrimoine, nous observons la poursuite 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.

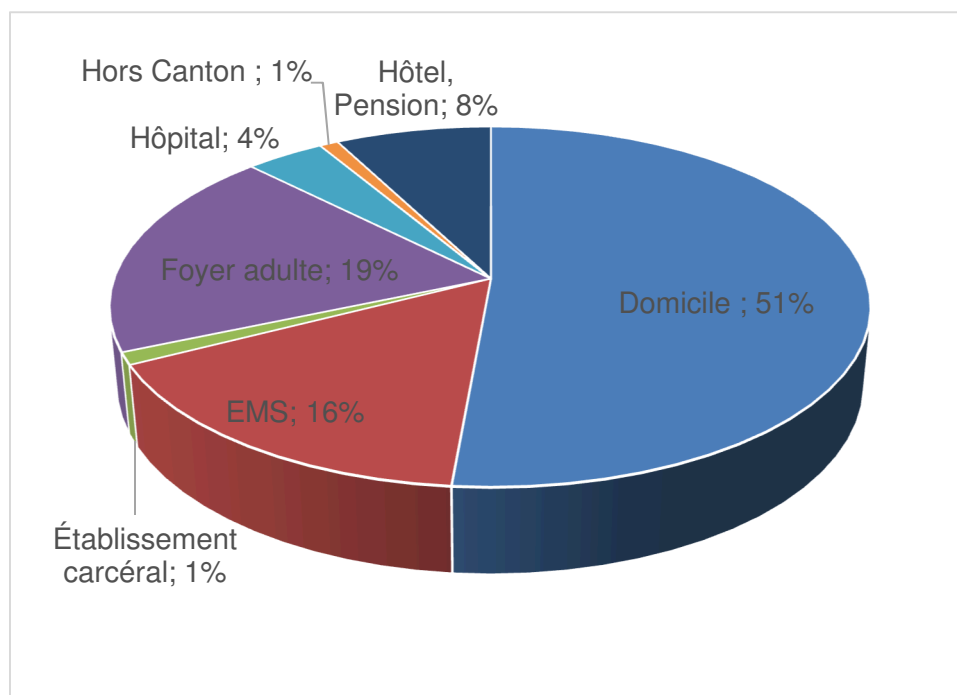
3.2.2 Tranches d'âges – Sexe – Etat civil



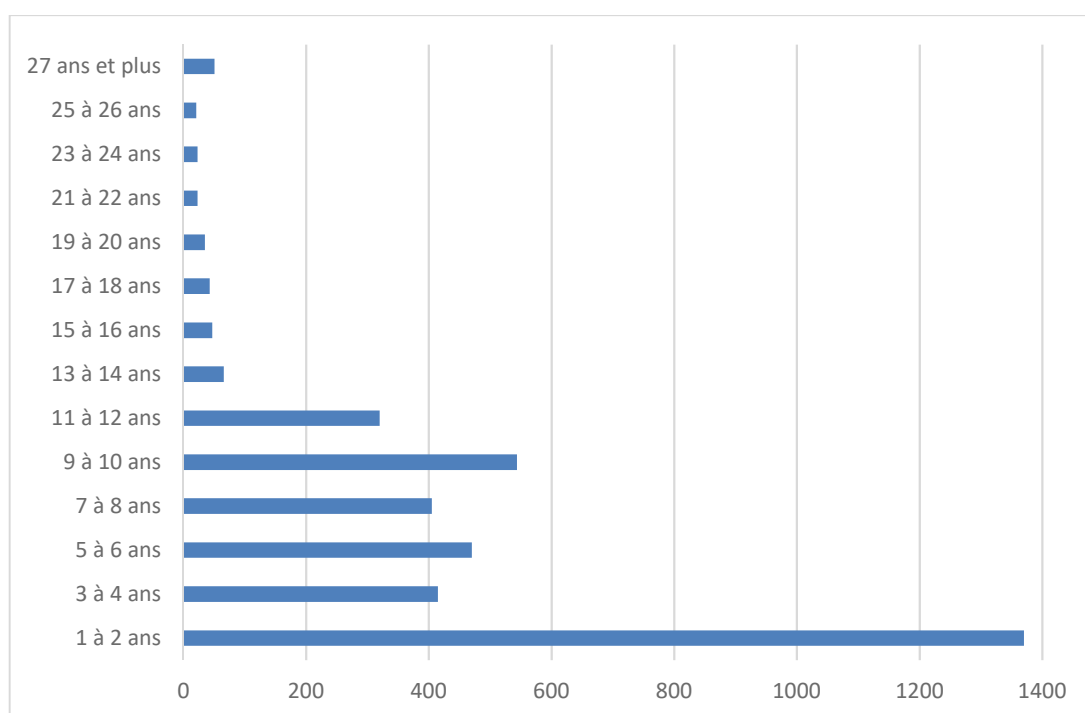


1/5^{ème} (19%) des PCo sont âgées entre 51 et 60 ans. Une attention particulière est désormais portée sur le 7% de PCo entre 18 et 25 ans, afin d'effectuer une analyse circonstanciée des alternatives à court terme pour une levée de la mesure de curatelle.

3.2.3 Lieux de vie

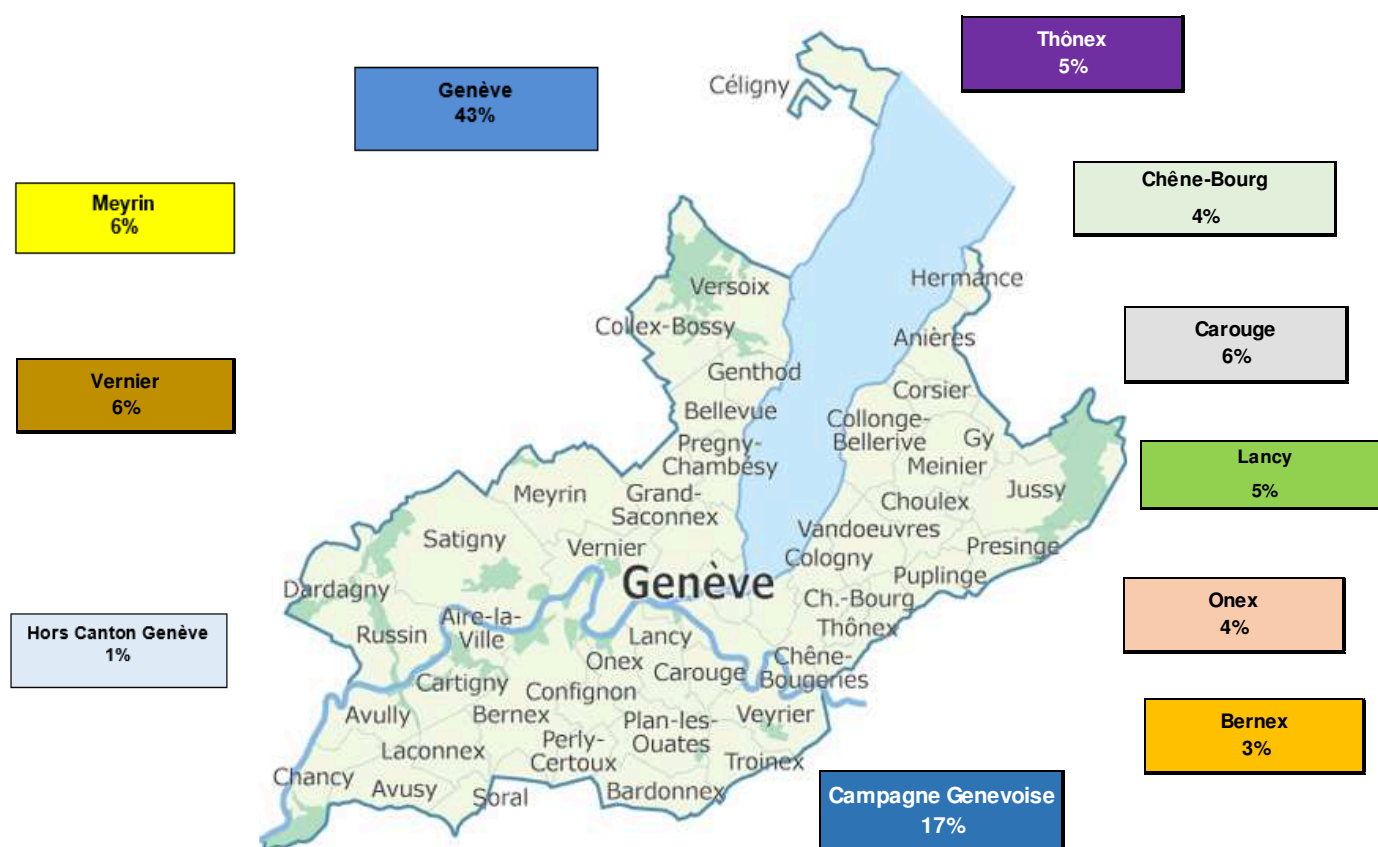


3.3 PCo par durée de mandat



La durée moyenne d'un mandat est de 6 ans

3.4 Proportion des PCo par commune tous mandats confondus



3.5 Affaires juridiques au 31 décembre 2024

Dossiers juridiques	Dossiers
Dossiers juridiques, biens immobiliers, successions	1'130
Nombre de dossiers ouverts en 2024	431
dont dossiers juridiques	266
dont dossiers successions / biens immobiliers	165

- Traitement de 100 à 110 dossiers pour un.e juriste, 40 à 50 dossiers pour un.e avocat.e stagiaire
- Traitement de 100 à 130 dossiers pour un.e préposé.e aux successions

Hormis une augmentation des nouveaux dossiers juridiques ouverts en 2024, la charge de travail a augmenté en raison de la plus grande complexité des dossiers juridiques à traiter, qui nécessitent plus de temps avant de trouver une issue.

3.6 Gestion financière

3.6.1 Encaissements

Encaissements reçus	Nombre	Montant
	181'750	180'068'336

Soit 702 encaissements par jour travaillé pour un montant moyen de CHF 695'084.-

3.6.2 Paiements

Paiements effectués	PAIN*	Nombre	Montant
	454	294'800	170'949'494

Soit 1'137 opérations par PAIN et par jour travaillé pour un montant moyen par PAIN de CHF 659'884.-

* ordre de paiements en masse

3.6.3 Factures

Factures	Nombre	Montant
Décomptes frais médicaux	32'329	6'360'890
Factures frais médicaux	69'447	14'003'645
Factures standards	239'699	164'175'925
Total	341'475	184'540'460

Soit 1'318 factures par jour travaillé pour un montant moyen de CHF 712'346.-

3.7 Gestion administrative – Chancellerie / Pool secrétariat

3.7.1 Chancellerie

Gestion électronique des documents (GED)	Nombre	Par mois
	545'273	45'439

Courier postal entrant	Nombre	Par mois
	473'850	39'488

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

Fréquentation des PCo à la réception	Par année	Par mois	Par jour
	38'600	3'217	149

Interventions service de secours à la réception	Police	Ambulance
	9	13

3.7.2 Pool secrétariat

Affranchissement courrier hors courrier interne	Nombre	Par mois
	117'426	9'786

Il s'agit de la correspondance (formulaires, demandes, notamment) établie au nom de la curatrice ou du curateur 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 État, ainsi qu'au Pouvoir Judiciaire.

Chapitre 4 – Pratiques professionnelles

4.1 La cellule ouverture

Les tâches des 5 gestionnaires (4.8 ETP) de la cellule ouverture sont restées stables durant l'année 2024. Les volumes traités ont été légèrement plus conséquents qu'en 2023, avec des pics en juin-juillet et en novembre-décembre. La stabilité de l'effectif durant l'année 2024 a permis de maintenir un bon niveau de traitement et d'absorber l'augmentation du nombre de nouveaux mandats à instruire.

	2023	2024
Dossiers attribués (changements de mesure compris)	570	607
Dossiers finalisés	495	610
Stock	206	206

	2023	2024
Délai moyen de traitement [jours]	123	122
Nombre de rapports d'entrée finalisés dans le délai de 3 mois	175	226
Nombre de dossiers rendus hors délai (>92 jours)	320	384

4.2 La cellule clôture

L'effectif de la cellule clôture a été complété fin 2023 avec l'arrivée d'une troisième gestionnaire, ce qui a permis d'absorber l'afflux de dossiers "clôture en cours" et de réduire sensiblement le nombre de volets financiers encore actifs.

En revanche, l'opération d'archivage des dossiers physiques a subi un retard, en raison de la saturation des archives au sous-sol du bâtiment. Une réorganisation de ces archives a été effectuée en décembre 2024 et l'objectif 2025 tendra à archiver tous les dossiers physiques stockés dans les bureaux des gestionnaires.

Ainsi, au terme de l'année 2024, le stock de dossiers sous gestion est composé de :

- 144 dossiers issus du rattrapage initial, dont 53% sont en phase d'archivage, 35% en attente de l'approbation du rapport final par le TPAE et 12% sont en cours de finalisation au sein du SPAd.
- 732 dossiers en cours, dont 61.5% sont en phase d'archivage, 22% en attente de l'approbation du rapport final par le TPAE, 3.5% en cours de traitement auprès des curateurs et curatrices et 13% en cours d'instruction pour établir le rapport final.

	2023	2024
Dossiers attribués	405	391
Dossiers archivés	192	300
Stock (dont en attente d'archivage)	790	881

4.3 La cellule assurances sociales

En 2024, les gestionnaires de la cellule assurances sociales ont poursuivi la prise en charge de l'instruction complète des dossiers de prestations complémentaires, ainsi que des révisions de dossiers actifs, demandées par le SPC ou par les curateurs et curatrices du SPAd, et ont contribué au traitement des avis de situation pour la mise à jour de l'épargne des dossiers SPC.

Les curateurs et curatrices s'appuient sur l'expérience des gestionnaires pour comprendre les décisions de prestations complémentaires et garantir aux PCo le respect de leurs droits.

	2023	2024
Dossiers attribués	1'138	1'074
Dossiers finalisés	1'089	945
Dossiers sous gestion	225	395

4.4 L'unité mobile d'accompagnement et d'intervention (UMAI)

En 2024, l'Unité Mobile d'Accompagnement et d'Intervention (UMAI) a fonctionné avec un effectif de base de 6 collaborateurs, composé d'un chef de secteur, de quatre collaborateurs et d'un auxiliaire. Entre juillet et novembre, l'effectif a temporairement été renforcé par deux auxiliaires. Ce soutien a été maintenu pendant 4 mois pour faire face à une charge de travail accrue durant cette période.

Le nombre d'interventions réalisées par l'UMAI reste stable entre 2023 et 2024, avec 2'371 interventions en 2023 contre 2'335 en 2024. Cependant, l'UMAI constate une évolution dans la nature de ses interventions. Les problématiques sociales se sont intensifiées, et les PCo réfractaires à nos actions ont augmenté, entraînant d'avantage de déplacements. Par ailleurs, les violences physiques et verbales à l'encontre des collaborateurs et collaboratrices ont été plus fréquentes, rendant les interventions plus complexes et prolongées.

Demandes	2023	2024
Accompagnements / levées de doute	555	551
Achats / travaux / ventes	463	445
Déménagements	349	342
État des lieux entrée/sortie/préparatoire	545	573
Inventaires début de mandat / liquidation	324	311
Nettoyages	135	113
Total des demandes annuelles	2'371	2'335

4.5 Le pool secrétariat

Les secrétaires assurent la rédaction de courriers et effectuent la mise en GED des documents sortants. En 2024, 39'568 courriers ont été traités, soulignant la charge de travail importante et l'efficacité du pool, qui s'est également chargé de la gestion des ordonnances pénales pour les curateurs et curatrices (soit en moyenne une centaine de courriers mensuels), en demandant des réductions d'amendes et en prenant des mesures pour éviter l'incarcération des PCo dans l'incapacité de payer leurs contraventions.

En parallèle, le suivi des renouvellements des abonnements TPG des PCo s'est poursuivi en collaboration avec les curateurs et curatrices afin de déterminer les besoins. 1'200 abonnements ont été enregistrés sur la plateforme TPG Business.

Avec la création du nouveau secteur opérationnel, deux secrétaires ont été affecté.e.s par secteur afin de répondre à l'ensemble des besoins du service.

Enfin, depuis 2024, les demandes de fonds sont désormais exclusivement traitées par le pool secrétariat, renforçant ainsi la cohérence et l'efficacité des processus internes.

Le pool secrétariat continue également d'assumer d'autres responsabilités, telles que :

- Gestion des demandes de compléments de pièces pour les déclarations fiscales établies par Fondation PRO ;
- Demandes de décompte à l'office des poursuites pour l'établissement du rapport périodique ;
- Enregistrement et expédition des rapports périodiques au TPAE ;
- Demandes d'ouverture des comptes bancaires auprès de la Banque Cantonale Genevoise (préparation des formulaires à signer par les curateurs et curatrices) ;
- Gestion des factures sans financeur (coordination avec les curateurs et curatrices et les institutions) ;
- Renvoi à l'expéditeur des courriers pour les personnes inconnues de notre office.

4.6 Contrôleurs qualité

Les deux contrôleurs qualité et le contrôleur de gestion ont réalisé 125 analyses complètes de situations présentant d'importants problèmes de trésorerie, dont 104 ont été finalisées en 2024.

En parallèle, les contrôleurs qualité ont effectué des vérifications en masse sur les 913 dossiers des PCo résidant sur le territoire de la Ville de Genève, afin de déterminer si les droits à la subvention communale (SSVG) étaient accordés pour les bénéficiaires de prestations complémentaires cantonales. Cette action a permis de déceler 190 situations pour lesquelles la demande SSVG devait être déposée.

Une seconde action a été réalisée pour les 2'497 PCo âgés de 18 à 64 ans, afin de s'assurer que ces personnes cotisaient à l'AVS. L'analyse a ainsi permis de mettre en évidence 219 dossiers pour lesquels une affiliation auprès de l'Office cantonal des assurances sociales (cotisations AVS pour non actifs) était nécessaire.

4.7 Cellule Institutions

Le nombre de mandats actifs sous gestion a augmenté durant l'année 2024, se portant à près de 500 à la fin de l'année, y compris les 46 mandats de curatelle d'un établissement pour personnes en situation de handicap (EPH) qui ont été repris par la cellule institutions dès le mois de mai 2024.

Cette augmentation a nécessité un renfort de l'effectif (4 curateurs et curatrices fin 2023). Ainsi, une cinquième personne a intégré l'équipe au 1er mai 2024, ce qui a permis une meilleure répartition de la charge (environ 100 mandats actifs par personne, contre 120 précédemment).

Depuis la fin de l'année 2023, une réflexion a été menée au sein de la direction du service à propos de l'organisation des secteurs. La décision a été prise de transférer la cellule institutions du service des pratiques professionnelles au service des prestations sociales, qui regroupait déjà tous les autres curateurs et curatrices du service.

Ce transfert a été réalisé durant l'automne 2024 et la cellule institutions est désormais gérée par la cheffe de secteur de l'USO.

Chapitre 5 – Projets



5

5.1 Repenser la protection de l'adulte

Le programme RePAir, lancé en janvier 2023 par le département de la cohésion sociale et le Pouvoir judiciaire, vise à mieux soutenir et accompagner les personnes sous mesure de protection sur les plans administratif, juridique, social, médical ou financier, jusqu'à ce qu'elles retrouvent leur autonomie, lorsque cela est possible, et dans le respect de leur droit à l'autodétermination.

La présente réforme s'articule autour de trois niveaux d'intervention:

- En amont de l'ordonnancement d'une curatelle par le TP AE, en renforçant la mise en œuvre des principes de subsidiarité et de proportionnalité¹ de la mesure ;
- Pendant la mesure de protection de l'adulte, en améliorant l'accompagnement des adultes concernées par une mesure de protection ;
- En aval de la mesure, en accompagnant mieux les P Co vers la levée de mesure.

Pour répondre à ces objectifs, 12 projets, qui mettent la P Co et ses besoins au centre des réflexions, sont déployés.

Ces projets nécessitent un important travail de coordination, non seulement avec l'ensemble des partenaires, mais également avec les autres projets connexes en cours au département de la cohésion sociale et au Pouvoir judiciaire.

¹ Principe selon lequel l'autorité de protection ne peut prendre des mesures de protection que si l'aide dont nécessite la P Co ne peut pas être procurée par sa famille, ses proches ou par les services publics ou privés compétents.

5.2 État d'avancement des projets

En 2024, cinq projets ont été déployés. Il s'agit des projets suivants :

- 1) Comblent le manque de données fiables sur la protection de l'adulte : États des lieux ;
- 2) Communication et information sur les mesures de protection de l'adulte ;
- 3) Pilote en partenariat avec Pro Senectute ;
- 4) Révision des critères d'attribution et de rétribution des mandats ;
- 5) Identification d'une instance cantonale de dépôt des mandats pour cause d'incapacité.

5.2.1 Croiser les regards pour combler le manque de données fiables sur la protection de l'adulte

Après une première phase de consultation avec les parties prenantes pour définir les objectifs et le périmètre de la réforme (2022), le Pouvoir judiciaire et le département de la cohésion sociale se sont employés à produire des analyses détaillées sur des thématiques relatives à la protection de l'adulte, jusque-là restées dans l'ombre. L'ensemble de ces analyses, achevées en décembre 2024 et auxquelles la direction du SPAd a participé, comprennent notamment:

- Une vaste enquête auprès d'adultes sous curatelle, de l'ensemble des curateurs et des curatrices et des partenaires réseau dans le canton de Genève ;
- Une analyse détaillée des données statistiques à disposition et des parcours de vie des personnes sous mesure de protection de l'adulte dans le canton de Genève, ainsi que la réalisation de projections démographiques pour mieux anticiper les besoins à venir ;
- L'état des lieux des ressources disponibles dans le canton de Genève dans le champ de l'action sociale ;
- L'état des lieux de l'information disponible concernant les mesures de protection de l'adulte ;
- Une comparaison inter-cantonale des cadres juridiques en lien avec les mesures de protection de l'adulte ;
- Une comparaison inter-cantonale des dispositifs d'enquête sociale déployés en amont de la mesure ;
- Une comparaison inter-cantonale des dispositifs d'accompagnement des PCo par une mesure de protection de l'adulte ;
- Une comparaison inter-cantonale des dispositifs de formation, d'accompagnement et de soutien des curatrices et curateurs.

Ces analyses, qui participent à la construction d'un socle solide commun de connaissances, sont mobilisées dans les différents projets pour élaborer, en concertation avec les parties prenantes, des solutions innovantes qui répondent aux objectifs de la réforme.

5.2.2 Communiquer sur la mesure de la curatelle

Ce projet vise non seulement à mieux communiquer sur la politique publique de protection de l'adulte, mais également à inciter la population genevoise à rédiger des mesures anticipées (directives anticipées et mandats pour cause d'incapacité).

Après une phase de consultation avec 31 institutions (administration cantonale, établissements publics autonomes, communes, associations, fondations, faîtières, etc.), à l'occasion de cinq ateliers collaboratifs d'une demi-journée chacun, des variantes de solution ont été élaborées. Elles visent à construire une stratégie de communication harmonisée (les institutions communiquant sur la question sont nombreuses, leurs communications hétérogènes), accessible, incitative – il s'agit, pour les mesures personnelles anticipées, de convaincre les récepteurs du message de réaliser une action – et adaptée à différents publics-cibles. Ces derniers présentant des caractéristiques cognitives, culturelles et sociales différentes, les manières de communiquer auprès d'eux doivent être "personnalisées" afin de favoriser une distribution optimale de l'information. In fine, ce projet contribuera incontestablement au renforcement du droit à l'auto-détermination, à la visibilité et à la dé-stigmatisation de la politique publique.

5.2.3 Révision des critères d'attribution et de rétribution des mandats

Pour mieux accompagner les personnes sous curatelle, le département de la cohésion sociale et le Pouvoir judiciaire s'emploient, en outre, à élargir l'éventail des curatrices et des curateurs, et à revoir les critères d'attribution et de rétribution des mandats de curatelle, en ne se fondant plus seulement sur le seul critère de fortune disponible de la PCo (+/- CHF 50'000.-). La direction du SPAd est directement impliquée dans ce projet.

5.2.4 Identification d'une instance cantonale de dépôt des mandats pour cause d'incapacité

Conformément au projet de révision de la section du Code civil relative à la protection de l'adulte, le projet en cours vise à identifier une instance cantonale auprès de laquelle les mandats pour cause d'incapacité pourront être déposés.

5.2 Pilote en partenariat avec Pro Senectute Genève (PSGE)

En parallèle, un projet pilote de 24 mois a été déployé dès le 1^{er} septembre 2024 en partenariat avec la Fondation Pro Senectute. Ce projet pilote, financé par le département de la cohésion sociale et qui bénéficie d'un appui du SPAd, poursuit un double objectif:

- 1) la prise en charge par des membres du personnel de PSGE désignés d'un maximum de 60 mandats de curatelle par ETP, concernant des personnes âgées de 65 ans et plus disposant d'une fortune nette disponible égale ou inférieure à CHF 50'000.-.
- 2) la réalisation par des membres du personnel de PSGE désignés d'un nombre maximum total de 36 enquêtes sociales, concernant des signalements de personnes âgées de 55 ans et plus.

Chapitre 6 – Propos conclusifs

A l'heure d'écrire ces lignes, le SPAd est devenu depuis l'office de protection de l'adulte (OPAd). Cette nouvelle organisation au sein du département du DCS aura pour avantage d'améliorer les flux d'informations et de décisions entre l'OPAd et le Secrétariat général (y compris les services supports), de renforcer son autonomie et son efficacité, notamment dans la perspective de la mise en œuvre de la réforme dont les enjeux financiers et politiques sont conséquents, et de créer ou de renforcer de manière plus fluide les partenariats nécessaires à la délivrance de prestations de qualité aux PCo par une mesure de curatelle.

Dans le même temps, les avancements des travaux du programme de projets RePAir nous laissent légitimement espérer des aménagements significatifs dans le dispositif de protection de l'adulte, grâce à une collaboration plus soutenue avec les nombreux acteurs et actrices du domaine.