



Bilan social & activités

Service de protection de l'adulte

2022

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 2022 | 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 2022 | 7 |
| 1.4 L'essentiel du SPAd en quelques chiffres au 31 décembre 2022..... | 7 |
| Chapitre 2 - Ressources humaines | 8 |
| 2.1 Consommation des postes prévus au budget du SPAd en équivalent temps plein (ETP) au 31 décembre 2022 par catégorie du personnel | 8 |
| 2.2 Evolution des postes prévus aux budgets vs nombre de mandats 2015-2022 | 8 |
| Chapitre 3 – Prestations sociales..... | 9 |
| 3.1 Mandats de curatelle | 9 |
| 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 décembre 2022 | 14 |
| 3.6 Gestion financière..... | 14 |
| 3.7 Gestion administrative – Chancellerie / Pool secrétariat..... | 14 |
| Chapitre 4 – Pratiques professionnelles | 15 |
| 4.1 La cellule ouverture | 15 |
| 4.2 La cellule clôture | 16 |
| 4.3 La cellule assurances sociales | 16 |
| 4.4 L'unité de gestion des biens mobiliers (UGBM)..... | 17 |
| 4.5 Le pool secrétariat | 17 |
| 4.6 Contrôleurs qualité | 18 |
| 4.7 Cellule EMS | 18 |
| Chapitre 5 – Propos conclusifs..... | 19 |

Liste des abréviations

| | |
|-------|---|
| DCS | Département de la cohésion sociale |
| EMS | Établissements médicaux-sociaux |
| ETP | Équivalent temps plein |
| GED | Gestion électronique des documents |
| GtM | Gestionnaire titulaire de mandat |
| 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 |
| 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 |
| UGBM | Unité de gestion des biens mobiliers |

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 (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 concernée en cas de mandat de portée générale, notamment.

Une évolution de l'organisation du SPAd a vu le jour dès le 1er janvier 2020 et se concrétise progressivement depuis septembre 2020 avec le démarrage des travaux du projet de service du SPAd. L'organisation, qui est désormais mise en place, a pour objectif principal d'améliorer la prise en charge des personnes concernées (PCo).

En fin d'exercice 2022, le SPAd a entièrement consommé les postes octroyés pour poursuivre la mise en œuvre de son projet de service. Le SPAd termine l'année avec près de 72 PCo suivies par curatrice ou curateur (mandats actifs et clôtures en cours), ce qui reste bien au-delà des recommandations de la conférence en matière de protection des mineurs et des adultes (COPMA), qui prévoit 60 personnes suivies pour une curatrice ou un curateur et une personne support. Nous terminons l'exercice 2022 avec le même ratio qu'en 2021, alors que les équipes, notamment celles des curateurs et curatrices, ont été renforcées. Nos difficultés à diminuer le nombre de mandats sous la responsabilité des curateurs et curatrices, s'explique principalement en 2022 par une hausse extraordinaire de nombre de mandats qui nous ont été confiés par le TPAE; alors qu'en 2020 et 2021 nous avons été mandatés pour respectivement 346 et 349 nouvelles situations, nous avons terminé l'exercice 2022 avec 464 nouveaux mandats attribués au SPAd, en d'autres termes le TPAE nous a confié 464 nouvelles personnes concernées par une mesure de protection, dans un contexte de grande vulnérabilité. Une hausse aussi brutale pègre la qualité des prestations par manque de ressources et provoque des impacts forts sur les collaboratrices et collaborateurs qui œuvrent au quotidien pour répondre aux nombreux défis que représentent l'accompagnement de personnes sous mandat de curatelle. Si, durant les deux derniers exercices, le SPAd a pu atténuer la discripance évidente qui s'était installée sur la dernière décennie entre les ressources et la hausse très importante du nombre de mandats sous responsabilité, nous voyons aujourd'hui poindre à nouveau un risque significatif, aussi bien au niveau de l'environnement de travail qu'au niveau de la qualité des prestations, principalement en raison d'une dotation pas encore adaptée. Je termine donc cet avant-propos en adressant mes plus vifs remerciements aux collaborateurs et collaboratrices pour leur engagement, quelle que soit leur fonction au sein du SPAd.

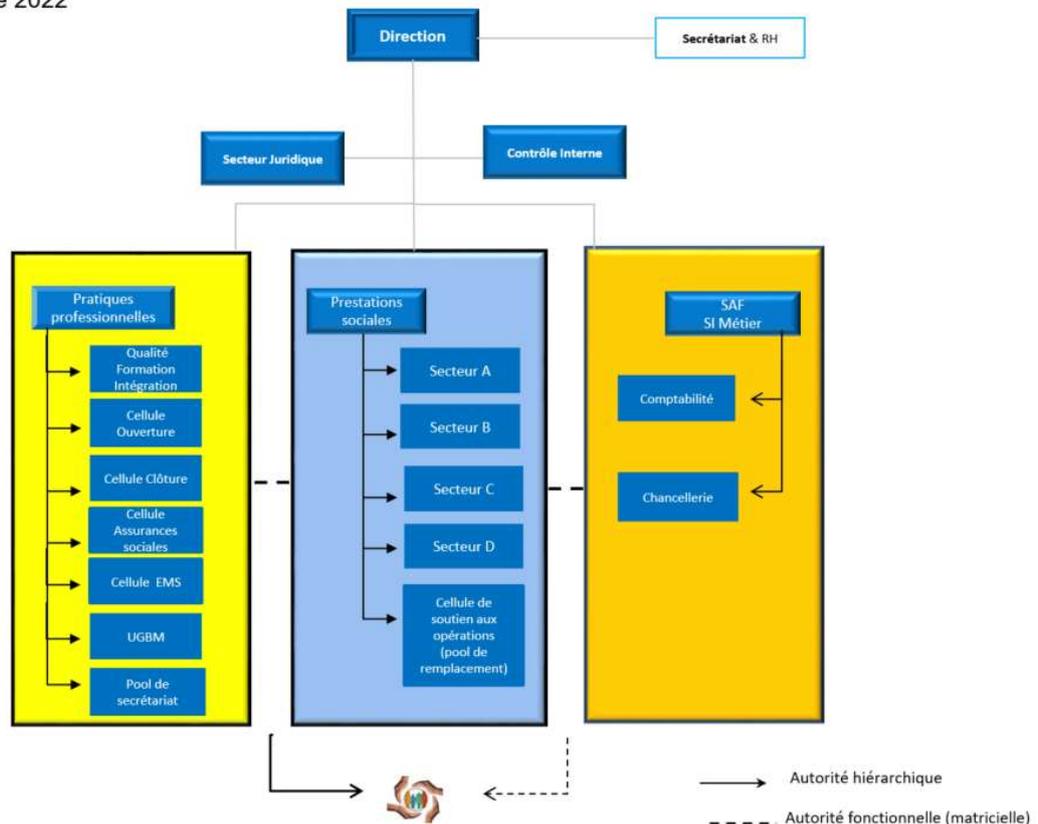
Raphaël Fragnière
Directeur du SPAd

Chapitre 1 – Eléments généraux

1.1 Faits marquants de l'année 2022

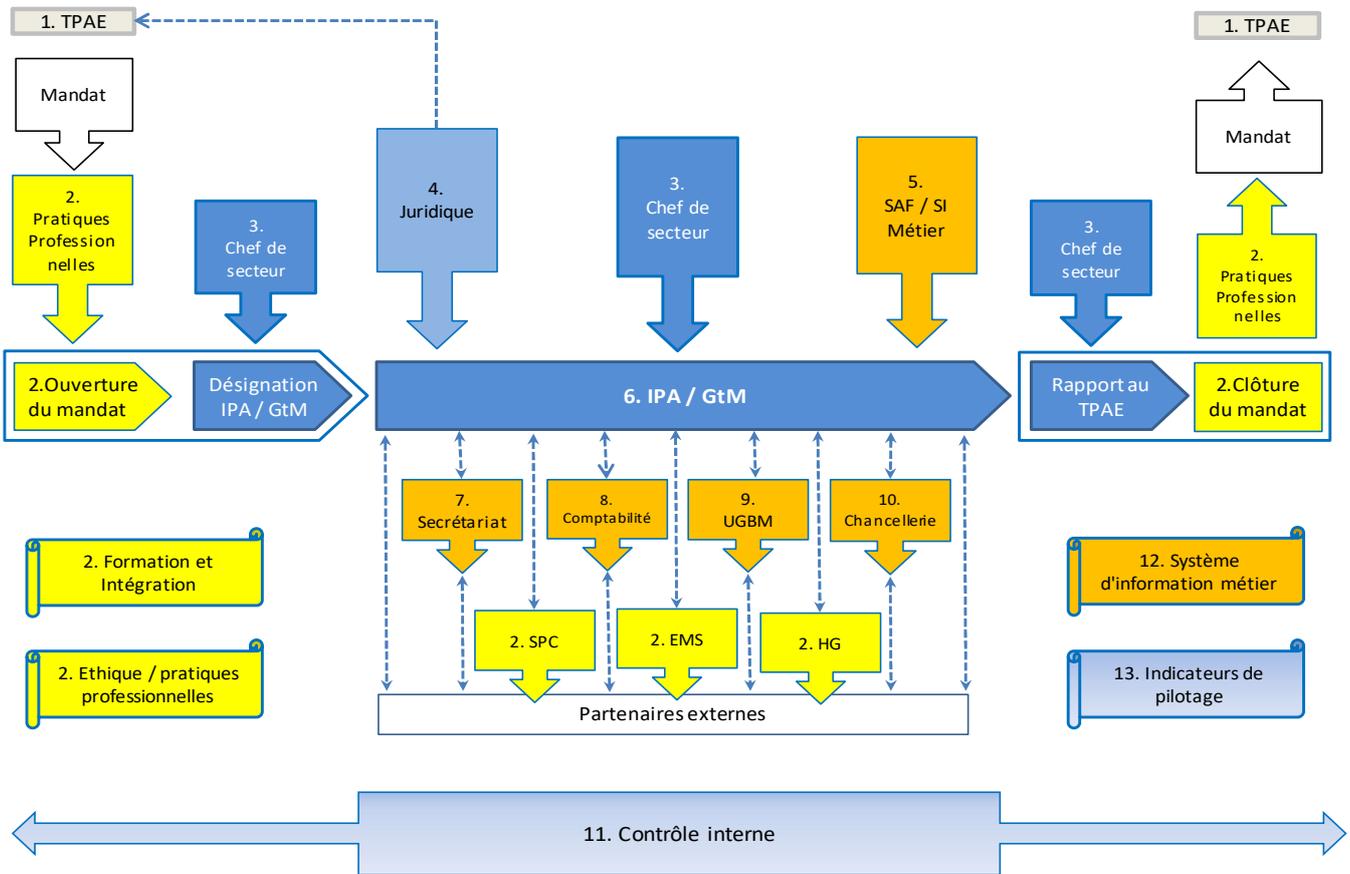
La principale réalisation pour le SPAd en 2022 est la mise en œuvre concrète de son projet de service avec un changement très important de son organisation que nous allons illustrer ici en vous présentant l'organigramme 2022.

Organigramme 2022



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 regroupés 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.

1.2 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.

1.3 Les points saillants de l'évolution de l'organisation en 2022

L'organisation a poursuivi son développement en 2022 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. Ce dernier, créé en juillet 2021, a poursuivi son développement et a accueilli/renforcé deux nouvelles cellules en son sein. En effet, une cellule de curateurs et curatrices spécialement formées à la prise en charge des personnes concernées en établissement médico-social (EMS) a vu le jour au printemps 2022 et peut désormais répondre aux attentes des bénéficiaires et des institutions à satisfaction. Une cellule qualité, composée désormais de deux réviseurs et d'un contrôleur de gestion s'emploie à réhabiliter des situations où des correctifs en termes de gestion financière sont nécessaires. Considérant que ce service des pratiques professionnelles est la principale nouveauté de la nouvelle organisation du SPAd, il fait l'objet d'une reddition plus détaillée au point 4. du présent rapport.

Au service des prestations sociales, l'unité de soutien aux opérations (USO) a poursuivi en 2022 (et poursuivra en 2023) son déploiement pour apporter une aide indispensable en cas de vacances de poste et pour accompagner les curateurs et curatrices en début de carrière.

D'autres secteurs d'activités indispensables au bon fonctionnement du service ont été renforcés durant l'exercice 2022 pour faire face à la hausse constante de mandats, principalement le secteur juridique, la chancellerie, l'UGBM et le secteur comptabilité; s'agissant de ce dernier secteur, le SPAd observe une hausse significative des opérations financières, qui s'élevaient à 662'050 en 2019, alors que l'on en compte 1'489'037 en 2022.

1.4 L'essentiel du SPAd en quelques chiffres au 31 décembre 2022

Ressources humaines au 31.12.2022

| | 2020 | 2021 | 2022 |
|--|-------|-------|-------|
| Effectif en personnes permanent | 105 | 132 | 131.2 |
| Effectif permanent en équivalent temps plein | 91.2 | 117.8 | 117.8 |
| Effectif des auxiliaires | 30 | 12 | 12.5 |
| Effectif Agent spécialisé | 0 | 1 | 1 |
| Effectif OCE, ETFI, HG, EPI, apprentis | 10.5 | 5 | 15 |
| Absences maladies (%) | 9.99% | 5.3% | 6.91% |

Prestations sociales

| | 2020 | 2021 | 2022 |
|--|-------|-------|-------|
| Nombre de mandats actifs | 3'640 | 3'642 | 3'675 |
| Nombre de mandats clos ou en cours de clôture | 483 | 447 | 353 |
| Nombre de nouveaux mandats | 346 | 349 | 464 |
| Nombre de dossiers juridiques | 669 | 778 | 831 |
| Nombre de plaintes écrites adressées à la direction | 287 | 127 | 85 |
| Nombre d'interventions en lien avec les biens mobiliers des personnes concernées | 1'081 | 1'659 | 2'113 |

Prestations financières (en francs)

| | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|-------------|-------------|-------------|
| Encaissements reçus | 146'064'985 | 151'532'739 | 163'319'362 |
| Facturation | 147'924'613 | 152'250'972 | 152'556'445 |
| Paiements effectués | 138'538'192 | 145'272'498 | 152'653'354 |
| Montant en fortune privée | 50'309'464 | 48'216'711 | 48'036'540 |
| Avoirs en tiers fiduciaire | 43'839'447 | 48'251'964 | 52'869'079 |
| Ordres de caisse (remise d'argent directement aux personnes concernées) | 3'847'016 | 2'870'964 | 3'548'452 |

Activités administratives

| | 2020 | 2021 | 2022 |
|--|---------|---------|---------|
| Courriers entrant | 409'284 | 418'778 | 413'346 |
| Courriers sortant | 66'682 | 101'307 | 106'706 |
| Gestion électronique des documents (GED) | 367'154 | 391'070 | 407'810 |

Chapitre 2 - Ressources humaines

2.1 Consommation des postes prévus au budget du SPAd en équivalent temps plein (ETP) au 31 décembre 2022 par catégorie du personnel

| Catégorie du personnel | 2022 | |
|---------------------------|--------------|-----------------------|
| | Budget | Comptes au 31.12.2022 |
| Fonctions permanentes | 131.2 | 130.4 |
| Fonctions non permanentes | 12.5 | 12.4 |
| Agent spécialisé | 1 | 0.8 |
| Total | 144.7 | 143.6 |

2.2 Evolution des postes prévus aux budgets vs nombre de mandats 2015-2022

| Nature | Année | | | | | | | |
|--|-------------|-------------|-------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
| Personnes concernée actives (mandats) | 2811 | 2994 | 3098 | 3284 | 3502 | 3640 | 3642 | 3675 |
| 301000 Traitement du personnel administratif | 76.1 | 77.6 | 85.7 | 92.9 | 98.6 | 99.2 | 122.7 | 131.2 |
| 301030 Traitement auxiliaires et suppléants | 9 | 12.5 | 8.8 | 7.5 | 7.5 | 7.5 | 12.5 | 12.5 |
| 301032 Traitement des agents spécialisés | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| TOTAL 30 | 86.1 | 90.1 | 94.5 | 101.4 | 107.1 | 107.7 | 136.2 | 144.7 |

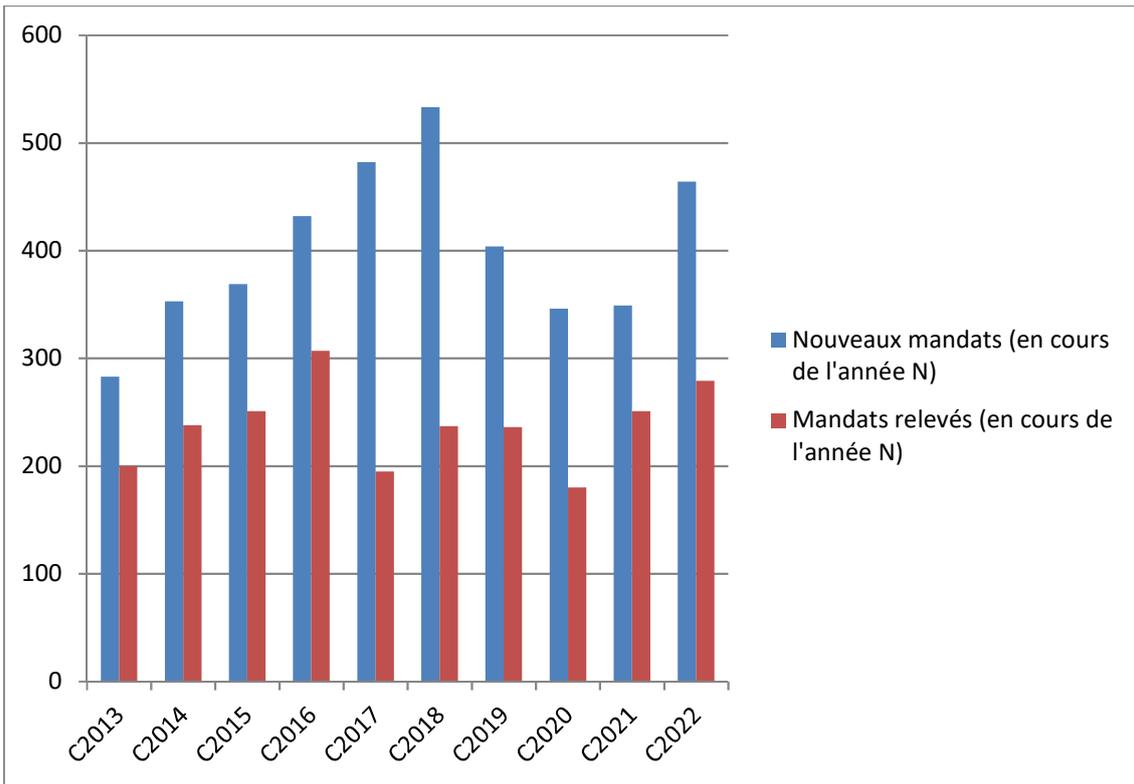


Chapitre 3 – Prestations sociales

3.1 Mandats de curatelle

3.1.1 Evolution du nombre de mandats actifs du 1^{er} janvier 2013 au 31 décembre 2022

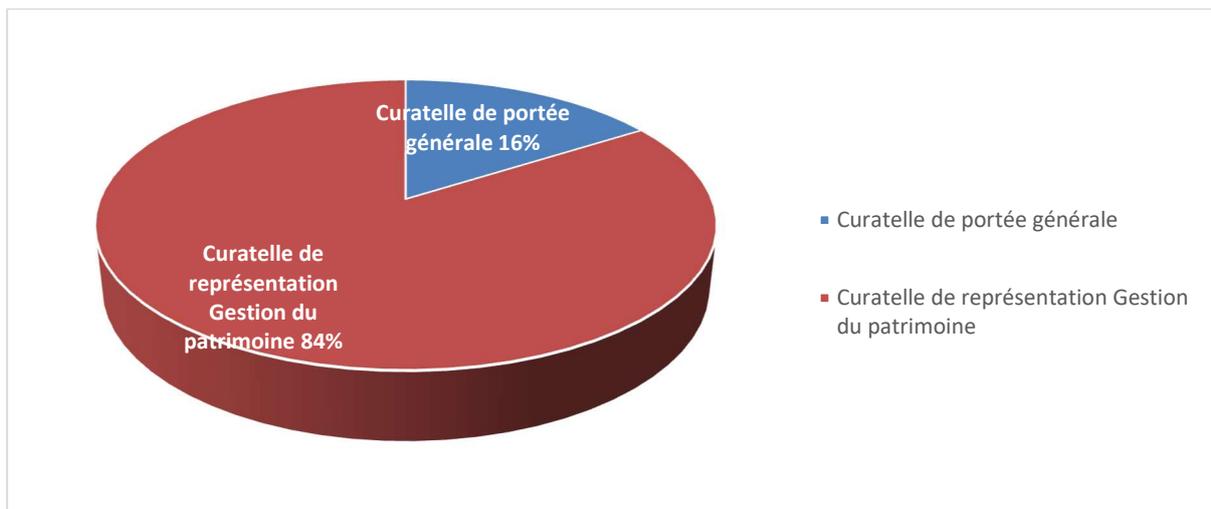
| Année | C2013 | C2014 | C2015 | C2016 | C2017 | C2018 | C2019 | C2020 | C2021 | C2022 |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Dossiers actifs* (en début de l'année N) | 2'223 | 2'464 | 2'751 | 2'811 | 2'994 | 3'098 | 3'284 | 3'502 | 3'640 | 3'642 |
| <i>Dossiers actifs (en fin de l'année N)</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>3'157</i> | <i>3'195</i> | <i>3'322</i> |
| <i>Dossiers en clôture en cours</i> | <i>419</i> | <i>433</i> | <i>401</i> | <i>444</i> | <i>394</i> | <i>323</i> | <i>322</i> | <i>483</i> | <i>447</i> | <i>353</i> |
| Nouveaux mandats (en cours de l'année N) | 283 | 353 | 369 | 432 | 482 | 533 | 404 | 346 | 349 | 464 |
| Mandats relevés (en cours de l'année N) | 200 | 238 | 251 | 307 | 195 | 237 | 236 | 180 | 251 | 279 |
| Dossiers relevés TPAE - Non clôturés sur le plan financier (au 31.12 de l'année N) | -158 | -172 | 58 | -58 | 183 | 110 | -50 | -28 | -169 | -152 |
| 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 | 3'642 | 3'675 |



On relèvera une légère croissance nette du nombre de situations existantes. Le nombre de nouveaux mandats s'élève à 464 pour l'exercice 2022.

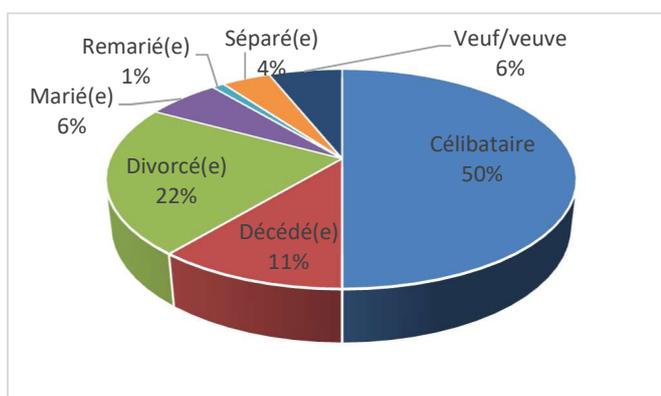
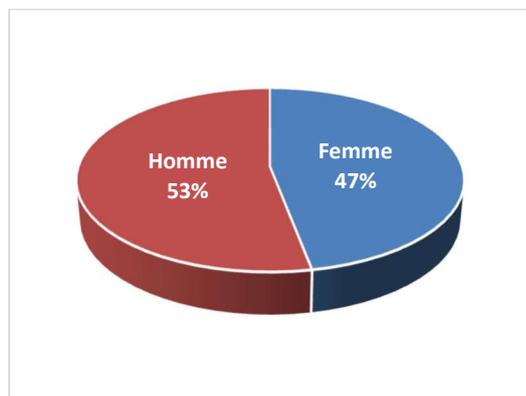
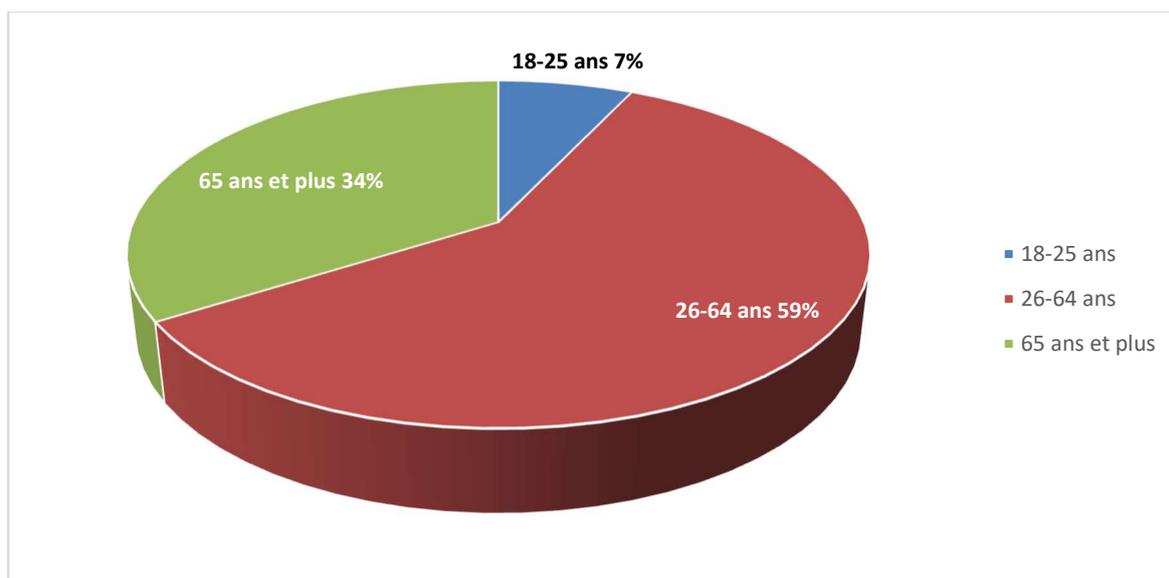
3.2 Profils des personnes concernées

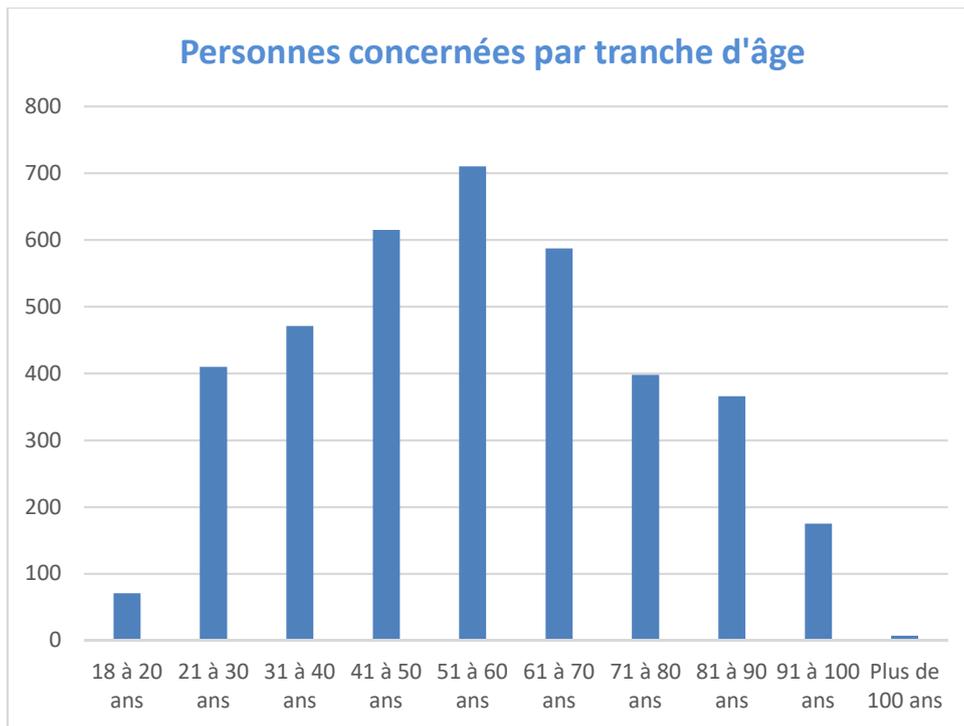
3.2.1 Type de mandats



Au-delà des aspects strictement quantitatifs, les mandats font état d'une complexité croissante des situations, avec 16% des 3'675 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.

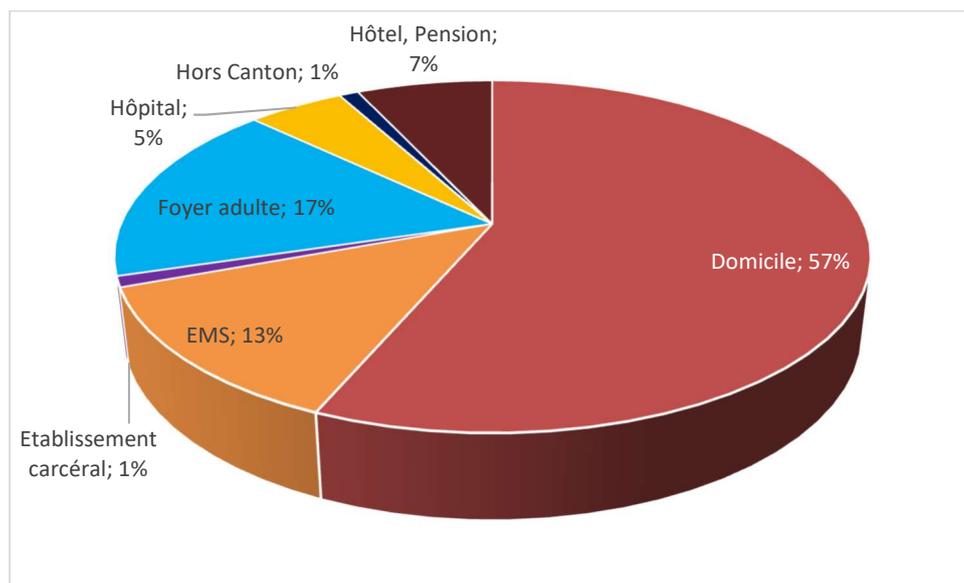
3.2.2 Tranches d'âges – Sexe – Etat civil



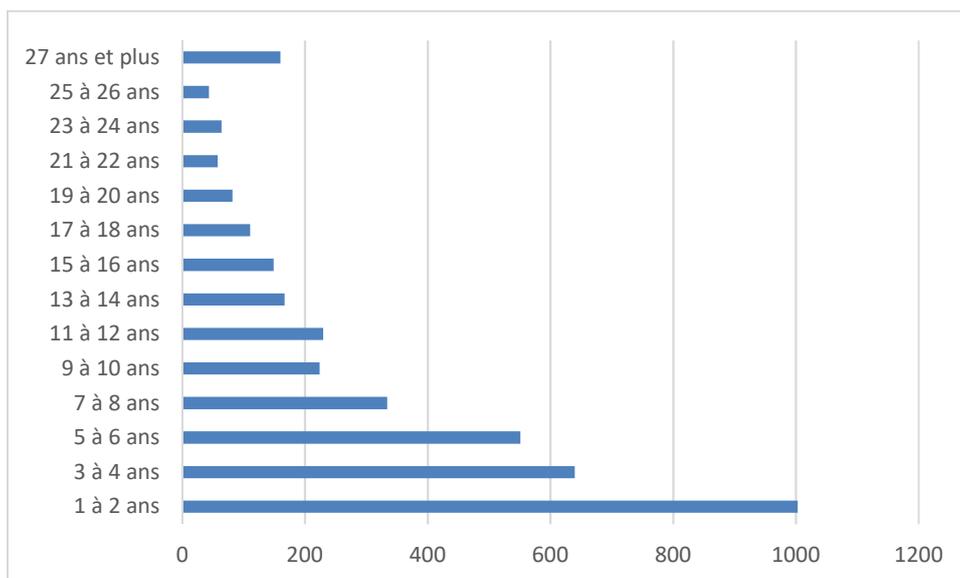


1/5^{ème} (19%) des PCo sont âgées entre 51 et 60 ans. Une attention particulière est désormais portée sur le 7% de PCo entre 18 et 25 ans, pour une analyse circonstanciée des alternatives à court terme pour une levée de la mesure de curatelle. En ce sens, une collaboration pilote a continué cette année avec l'Hospice général (Point jeunes).

3.2.3 Lieux de vie

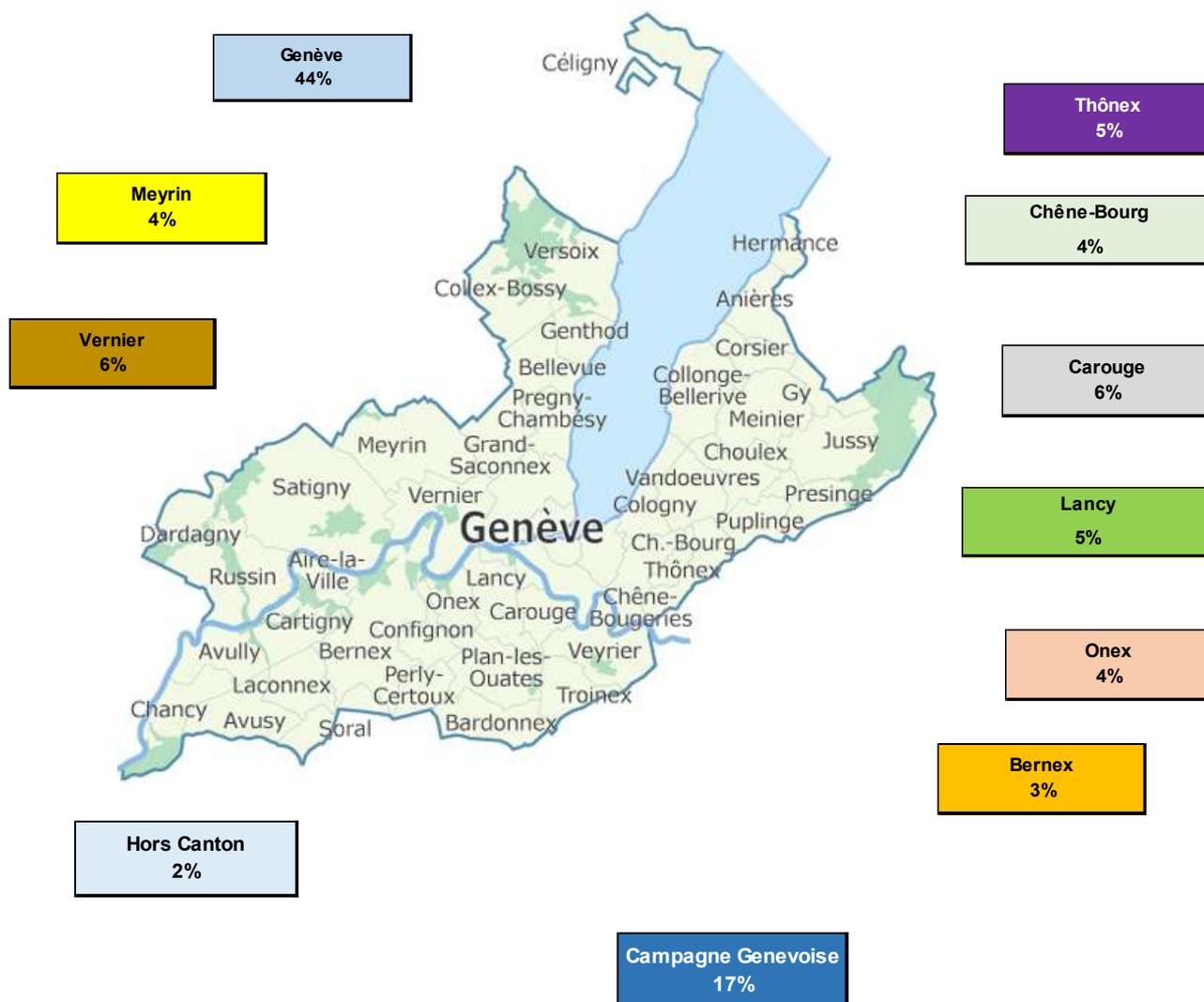


3.3 Personnes concernées par durée de mandat



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 décembre 2022

| Dossiers juridiques | Dossiers |
|---|----------|
| Dossiers juridiques, biens immobiliers, successions | 831 |
| Nombre de dossiers ouverts en 2022 | 402 |
| dont dossiers juridiques | 254 |
| dont dossiers successions / biens immobiliers | 148 |

- Traitement de 100 dossiers par année pour une juriste, 50 dossiers pour une avocate stagiaire
- Traitement de 140 dossiers par année pour une préposée aux successions

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 |
|---------------------|---------|-------------|
| | 158'902 | 163'319'362 |

Soit 643 encaissements par jour travaillé pour un montant moyen de CHF 661'212.-

3.6.2 Paiements

| Paiements effectués | PAIN* | Nombre | Montant |
|---------------------|-------|---------|-------------|
| | 454 | 248'306 | 152'653'354 |

Soit 1'005 opérations par PAIN et par jour travaillé pour un montant moyen par PAIN de CHF 618'029.-

* ordre de paiements en masse

3.6.3 Factures

| Factures | Nombre | Montant |
|--------------------------|----------------|--------------------|
| Décomptes frais médicaux | 27'584 | 5'143'909 |
| Factures frais médicaux | 60'863 | 12'906'726 |
| Factures standards | 192'242 | 137'150'183 |
| Total | 257'105 | 150'056'909 |

Soit 1'041 factures par jour travaillé pour un montant moyen de CHF 607'518.-

3.7 Gestion administrative – Chancellerie / Pool secrétariat

3.7.1 Chancellerie

| Gestion électronique des documents (GED) | Nombre | Par mois |
|--|---------|----------|
| | 407'810 | 33'984 |

| Courier postal entrant | Nombre | Par mois |
|------------------------|---------|----------|
| | 413'346 | 34'445 |

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 personnes concernées à la réception | Par année | Par mois | Par jour |
|---|-----------|----------|----------|
| | 9'680 | 806 | 57 |

| Interventions service de sécurité à la réception | Police | Ambulance |
|--|--------|-----------|
| | 14 | 2 |

On dénombre 22 interventions des agents de sécurité présents sur 4 demi-journées par semaine puis sur 7 demi-journées par semaine depuis le 1^{er} octobre 2022. Les interventions sont de plusieurs types : incivilité, secourisme, assistance, violence et sitting.

3.7.2 Pool secrétariat

| Affranchissement courrier hors Grand État | Nombre | Par mois |
|---|---------|----------|
| | 106'706 | 8'892 |

Il s'agit de la correspondance (formulaire, 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 Etat ainsi qu'au Pouvoir Judiciaire.

Chapitre 4 – Pratiques professionnelles

4.1 La cellule ouverture

Les tâches des gestionnaires de la cellule ouverture se sont étendues durant l'année 2022. En plus de l'analyse de la situation financière, de la rédaction des courriers utiles à la gestion du mandat, de la rédaction de la partie financière du rapport d'entrée, de la saisie du budget de la PCo dans l'outil métier, ils s'assurent désormais de l'existence d'un compte épargne au nom de la PCo, informent l'UGBM de l'ouverture du mandat pour qu'un inventaire de début de mandat soit réalisé et affilient d'office les PCo à l'assurance RC/ménage collective du SPAd.

Un mode opératoire, qui définit les tâches et interactions de la cellule Ouverture avec les secteurs opérationnels, a été validé en novembre 2022.

Durant l'année 2022, les gestionnaires ont accueilli deux apprentis et plusieurs stagiaires.

| | Nombre |
|-------------------------|--------|
| dossiers attribués 2022 | 465 |
| dossiers finalisés 2022 | 416 |
| stock 31.12.2022 | 140 |

| | Nombre |
|---|--------|
| Délai moyen de traitement [jours] | 95 |
| Nombre de rapports d'entrée finalisés dans le délai de 3 mois | 249 |
| Nombre dossiers rendus hors délai (>92 jours) | 167 |

4.2 La cellule clôture

Les collaborateurs de la cellule clôture se sont vus confier un stock de 534 dossiers au 3 août 2021, puis 82 dossiers leur ont été attribués entre octobre et décembre 2021, ainsi que 338 en 2022.

Au 31 décembre 2022, il restait 71 dossiers à instruire et 133 rapports finaux à adresser au TPAE. Nous restons dans l'attente de l'approbation du TPAE pour 358 rapports et devons procéder à l'archivage final de 106 dossiers pour lesquels nous avons reçu l'approbation du rapport final.

Les tâches des gestionnaires de la cellule clôture se sont étendues durant l'année 2022. En plus de la clôture du volet financier dans l'outil métier, de la rédaction des courriers utiles à la clôture du mandat, de la rédaction du rapport final et de l'archivage des dossiers physiques et numériques, ils ont repris le traitement de tous les courriers de relève, précédemment rédigés par le pool secrétariat et ont récupéré dans les secteurs opérationnels, durant l'automne 2022, tous les classeurs et sous-dossiers physiques des mandats au statut "clôture en cours", en vue de leur épuration et archivage.

Durant l'année 2022, les gestionnaires ont accueilli et formé deux apprentis.

Les gestionnaires ont régularisé une soixantaine de situations financières en lien avec l'office des faillites, dont ils sont devenus l'interlocuteur privilégié pour toutes les échanges relatifs aux faillites des PCo. Ils ont également liquidé une trentaine de dossiers pour lesquels le SPAD stockait des effets personnels de personnes concernées dont la mesure de curatelle avait été levée.

| | Nombre |
|-------------------------|--------|
| dossiers attribués 2022 | 338 |
| dossiers archivés 2022 | 251 |
| stock 31.12.2022 | 668 |

4.3 La cellule assurances sociales

Les tâches des gestionnaires de la cellule assurances sociales se sont étendues, durant l'année 2022, à la prise en charge des avis de situation pour la mise à jour de l'épargne des dossiers SPC.

Durant l'année 2022, les gestionnaires ont accueilli et formé deux apprentis, ainsi qu'une collaboratrice en reprise thérapeutique.

| | Nombre |
|--|--------|
| dossiers attribués 2022 | 1'068 |
| avis de situation attribués 2022 | 116 |
| dossiers finalisés 2022 | 1'002 |
| avis de situation finalisés 2022 | 110 |
| stock dossiers attribués au 31.12.2022 | 249 |
| stock avis de situation au 31.12.2022 | 6 |

4.4 L'unité de gestion des biens mobiliers (UGBM)

L'unité de gestion des biens mobiliers est en charge de toutes les interventions sur le terrain en faveur des personnes concernées. Elle est composée de 5 collaborateurs (1 chef de secteur, 3 commis, 1 auxiliaire), qui coordonnent toutes les interventions avec les curateurs, les différents partenaires du service, les entreprises de nettoyage et de déménagement, les régies, les hôtels et les institutions pour personnes âgées. Cette unité est également en charge de la gestion du parc de véhicules du SPAd.

Le nombre d'interventions réalisées en 2022 a augmenté sensiblement par rapport à 2021. Le détail affiché ci-dessous indique l'évolution par rapport au rapport d'activité 2021.

Suite à l'échéance, au 31.05.2022, du contrat avec la centrale commune d'achats (CCA), le SPAd a conclu dès le 1er juin 2022 des conventions avec 4 entreprises de nettoyage et 4 entreprises de déménagement, auxquelles s'ajoutent le Centre social protestant (CSP) et Caritas, dont la mission de récupération et de revalorisation des objets offre une seconde vie aux effets personnels de nos PCo, alors que ces effets personnels étaient le plus souvent destinés à la déchetterie par le passé.

| Demandes | 2021 | 2022 | Augmentation |
|---|--------------|--------------|--------------|
| Accompagnements / divers | 258 | 453 | 76% |
| Achats / travaux / ventes | 254 | 320 | 26% |
| Déménagements | 313 | 360 | 15% |
| Etat des lieux entrée/sortie/préparatoire | 285 | 315 | 11% |
| Inventaires début de mandat / liquidation | 295 | 377 | 28% |
| Nettoyages | 254 | 288 | 13% |
| Total des demandes annuelles | 1'659 | 2'113 | 27% |

4.5 Le pool secrétariat

Le pool secrétariat a rejoint le service des pratiques professionnelles au 1er mai 2022. Il a été placé sous la responsabilité de la cheffe de secteur des pratiques professionnelles, qui a rejoint le SPAd au 1er avril 2022.

Evolution des tâches réalisées par le pool en 2022:

- Reprise par les gestionnaires de la cellule clôture des courriers de relève (décharge pour le pool secrétariat).
- Prise en charge des courriers de la cellule EMS par le pool secrétariat (secteur B) dès le 1er mars 2022.

Le constat que les différents secteurs opérationnels ne confiaient pas les mêmes tâches aux secrétaires et/ou aux aides IPA a conduit au recensement de toutes les tâches dévolues au pool secrétariat.

Les échanges avec les responsables des secteurs opérationnels, mais également au sein du pool secrétariat, ont permis une meilleure répartition des tâches entre les secrétaires, ainsi qu'une homogénéisation des pratiques. Des formations sont en cours pour que tous les collaborateurs du pool secrétariat soient opérationnels sur les différentes tâches confiées.

Les priorités de traitement des différentes tâches et sources d'informations (courriers, courriels) ont été redéfinies. Un suivi rigoureux des échéances a été mis en place. Alors que des retards étaient constatés et signalés de façon récurrente, le pool secrétariat est parvenu à être intégralement à jour à la fin de l'année 2022.

Un recensement de tous les courriers émis par le SPAd a débuté à l'automne 2022. Les corrections des courriers existants, les propositions de nouveaux courriers et la mise au goût du jour de tout l'éditique seront effectuées durant l'année 2023.

Nouvelles tâches confiées au pool secrétariat en 2022 (précédemment à charge des curateurs):

- Gestion des demandes de compléments de pièces pour les déclarations fiscales établies par l'entreprise PRO.
- Gestion du renouvellement des abonnements TPG sur la plateforme TPG Business.

4.6 Contrôleurs qualité

L'effectif des contrôleurs qualité a évolué durant l'année 2022. Un second réviseur a rejoint l'équipe au mois de mai 2023 et, dès le 1er décembre 2022, un contrôleur de gestion a rejoint le duo de réviseurs, afin d'apporter à l'équipe ses compétences en matière d'analyse financière.

Les tâches des contrôleurs qualité se sont étendues durant l'année 2022. Le cahier des charges a été modifié et, avec l'entrée en vigueur du mode opératoire en novembre 2022, le travail des réviseurs comprend l'analyse de la situation financière et administrative, la correction des données erronées ou manquantes dans l'outil métier, la collaboration avec les prestataires financiers (HG, SPC) et les fournisseurs de prestations, ainsi que le chiffrage des dommages causés à la PCo.

Les réviseurs sont également amenés à déterminer si toutes les prestations dont pourraient bénéficier les PCo leur sont bien accordées et suggérer, au besoin, des axes de formation pour les curateurs.

La direction du SPAd a mis en place un suivi à 3 mois et 6 mois après la finalisation de la révision des dossiers, afin de s'assurer que les situations restaurées ne se péjorent pas à nouveau. Les réviseurs sont en charge de ce suivi pour la direction du service.

4.7 Cellule EMS

La cellule EMS a été créée le 1er mars 2022. Elle est composée de trois curateurs en charge des mandats de curatelle de PCo qui résident dans 51 EMS du canton de Genève. La gestion des mandats pour les résidents des EMS Villa Mandement, Méridienne et Mimosas demeure de la compétence des secteurs opérationnels.

202 mandats ont été transférés des secteurs opérationnels aux curateurs de la cellule EMS en mars 2022 et 122 mandats en mai 2022.

42 nouveaux mandats ont été attribués aux curateurs de la cellule EMS entre le 1er mars et le 31 décembre 2022. Entre le 1er juin et le 31 décembre 2022, une quinzaine de mandats ont été transférés des secteurs opérationnels à la cellule EMS, suite à l'entrée en institution des PCo.

Durant l'année 2022, 36 demandes de mainlevée ont été déposées au TP AE. 21 mainlevées ont été prononcées suite à ces demandes et 4 PCo sont décédées avant la décision de relève. Le SPAd attend une réponse pour les 11 mandats restants.

Les trois curateurs se sont rendus -s à maintes reprises dans les EMS et entretiennent des rapports quotidiens avec les institutions, que ce soit par courriel ou par téléphone.

Les rencontres avec les services administratifs des EMS, réalisées durant l'année 2022, ont révélé que les institutions sont satisfaites de la nouvelle organisation du SPAd. Elles soulignent l'importance de pouvoir profiter d'un interlocuteur unique pour tous les résidents sous curatelle du SPAd et témoignent de la réactivité des curateurs face à leurs sollicitations.

Les dossiers actifs au 31.12.2022 représentent 368 mandats pour 2.8 ETP.

Chapitre 5 – Propos conclusifs

Après deux années riches en nouveautés et changements, l'objectif principal durant l'exercice 2023 sera la consolidation, la stabilisation de ce qui a déjà été mis en œuvre; pour ce faire, nous allons continuer le travail de formalisation des activités, afin d'étoffer le catalogue de procédures et de modes opératoires déjà à disposition, pour que les collaboratrices et collaborateurs du SPAd puissent s'appuyer sur des documents de référence. Dans le même temps, nous allons affiner le dispositif de formation (initiale et continue) pour l'ensemble du personnel et ainsi renforcer l'accompagnement et le soutien nécessaire, aussi bien pour le personnel que pour les personnes concernées dont nous avons la charge.

2023 coïncide également avec le déménagement du SPAd sur la pointe nord du PAV (le PAV désigne le vaste projet urbain Praille Acacias Vernets). Ainsi, **dès le 24 avril 2023** le SPAd sera hébergé dans des locaux complètement adaptés à l'adresse suivante :

REPUBLIQUE ET CANTON DE GENEVE
Département de la cohésion sociale (DCS)
Service de protection de l'adulte (SPAd)
Route des Jeunes 1C
Case postale 107 - 1211 Genève 8
Code d'acheminement interne : B800ER/SPAD