

Genève, le 21 juin 2011

Dossier de presse

Pause café contestataire le mardi 21 juin à 9h30 Service des tutelles d'adultes (STA)

devant le STA (angle Rue de Hesse et Boulevard Georges-Favon)

- Besoin de renfort en personnel !**
- Stabilisation des postes auxiliaires !**
- Plus de transparence dans les projets de réforme en cours !**

NON à une organisation de travail qui répond principalement à des situations d'urgence et de crises liée à un manque d'effectifs en personnel...!

Nécessité de traiter la surcharge de travail du STA (accroissement des dossiers de tutelles et curatelle) en toute urgence et sérieusement et durant ce temps, améliorer les conditions de travail en attendant une éventuelle réforme (perspectives annoncées depuis des années....)

Nécessité de garantir des moyens et des priorités pour un service public important !

Historique :

En septembre 2009, les syndicats et le personnel dénoncent la situation du STA : conditions de travail et gestion du personnel chaotiques ; mise en place d'un outil informatique non adapté (TAMI) créant d'énormes retards non gérés, mise en cause des prestations et du service public...

En octobre 2009, le personnel, soutenu par les syndicats SIT et SSP, protestent et déposent une pétition au Grand Conseil et au Conseil d'Etat pour demander la création de 20 postes, la stabilisation des contrats de l'équivalent d'environ 15 postes de contre-prestataires du RMCAS (personnes touchant le RMCAS et effectuant une contre prestation utile et indispensable au fonctionnement du STA), la clarification de la mission pour préserver des prestations dignes d'un service public et

d'utilité pour des personnes les plus précarisées et la création d'un espace de concertation interne (Pétition P 1701).

Les rapports liés à la pétition (P 1701-A) convergent : des difficultés de gestion existent, le manque d'effectifs est évident, la nécessité d'une réflexion, voire d'une réorganisation concernant la mission et l'organisation du travail, est nécessaire. L'outil informatique a dû faire l'objet d'adaptations importantes et a effectivement entraîné retards, difficultés pour le personnel insupportables, souffrances, plaintes d'usagers et de services externes. Les priorités du Département (DSE) dont dépend le STA ont été vers la résorption de retards liés à l'introduction de l'outil informatique....

Le DSE a fini par concéder des postes supplémentaires en 2011 : 6,6 (comptabilité et chancellerie, ainsi qu'une aide à la direction du

service), une délégation du personnel est mise en place et reconnue. Des appuis temporaires en postes « auxiliaires » (soit renfort temporaire) ont été rapidement alloués pour résorber l'énorme retard accumulé et mettre à jour les saisies comptables.

Mais, depuis lors, d'autres éléments surgissent :

- 1) Les postes sont insuffisants, et surtout ne renforcent pas suffisamment le personnel de terrain.
- 2) Les dossiers actifs – sans comptabiliser les relèves et décès qui s'ajoutent - des assistant-e-s sociaux-ales ont augmenté de 7,87 unités (de 107,83 à 115,70) entre mai 2009 et mai 2011 et ceux des gestionnaires actifs de 9,23 unités (de 104,47 à 113,7).
- 3) Les postes fixes alloués au service en assistants-sociaux diminuent (sont supprimés) ! Les travailleurs-euses sociaux-ales quittant le STA depuis 2010 sont remplacé-e-s par des postes « auxiliaires », en contrat de durée déterminée ! Depuis plus d'un an, les postes fixes de personnel social disparaissent et sont remplacés par des contrats précaires. Alors que les charges de travail ne cessent d'augmenter et qu'aucune réflexion en amont n'est donnée pour justifier cette décision. L'explication à cela ? Selon le DSE, il existe une réflexion en cours sur l'avenir des professions sociales au sein du STA. Or, cette réflexion en est à ses balbutiements, et dépendra de nombreux paramètres et décisions de divers acteurs (pratiques du tribunal tutélaire, réorganisation des priorités, réformes juridiques, projets d'externalisation éventuels de tâches et de suivi social ?...) et probable modification de la mission du STA... Donc ...hypothèses à durées indéterminées... Pour l'heure, le mystère est total et l'opacité est choquante, démotivante, peu respectueuse du personnel.

D'un côté, le DSE alloue des postes pour 2011 (6,5), d'un autre côté, il ne remplace pas les travailleurs sociaux qui partent par des postes fixes !

- 4) Les réflexions sur la réorganisation ne se font pas de manière transparente, sans adhésion du personnel et de la délégation du personnel (des groupes de travail sans mandats compris par les collègues...).
- 5) Des équipes sont en difficultés, démotivées, les absences créent des problèmes de suivi. Des décisions concernant l'organisation du travail sont prises sans consultation et information préalables, laissant le personnel perplexe, non reconnu, cela engendre de l'incompréhension et des difficultés tant pour les pupilles que pour les services partenaires qui ont du mal à identifier leur nouveau référent ou interlocuteur. L'insuffisance de la dotation, la précarité de certains contrats, et l'absence de perspective et de compréhension de l'avenir du service et de la mission sociale créent désarroi, démotivation, alors même que le service existe pour aider la population la plus précarisée !
- 6) Pas de priorité à la mission sociale: la gestion prioritaire des problèmes informatiques et d'organisation ont laissé le personnel de terrain dans le plus grand désarroi, incompris dans sa souffrance, perte de sens du travail...
- 7) La charge de travail a augmenté de 50% depuis 7 ans, à savoir de 82 dossiers – avec relèves et décès – en moyenne en mai 2004 pour les assistant-e-s sociaux-ales et 78 pour les gestionnaires, ils sont passés respectivement à 122,9 pour les assistant-e-s sociaux-ales et 120,9 pour les gestionnaires.
- 8) Résolutions prises par le personnel

Le personnel s'est réuni en assemblée le 12 mai. Prenant acte de consignes et directives du service intempestives et incomprises, il adresse une résolution au DSE et à son président Monsieur François Longchamp, **en demandant la stabilisation des postes auxiliaires de travailleurs sociaux, des postes supplémentaires, et d'être impliqué dans un groupe de travail sur les réformes en cours**, cela dans un délai très court. Il est prêt à en découdre et à faire en sorte que les prestations du STA et les conditions de travail soient défendues à tout prix. Un signal positif est attendu.

Le personnel se réunit en assemblée le 14 juin. Il constate l'absence de réponse aux demandes et se détermine pour une pause de protestation et une demi-journée de débrayage.

9) Éléments nouveaux

Le personnel réuni en pause café protestataire prend acte des informations et décisions du DSE le 17 juin l'après-midi :

- Réponse de Monsieur François Longchamp aux syndicats SIT et SSP (entrée en matière pour stabiliser les postes

d'assistant-e social-e auxiliaire, environ 4 postes)...

- Résultats d'une discussion entre les syndicats et le DSE : confirmation que la réorganisation risque de durer et que cela justifie de ne pas prolonger indéfiniment des contrats d'auxiliaires ; le personnel a pu exposer le besoin de réorganisation plus participative (comprendre les étapes de la réorganisation...) et comprendre si des solutions peuvent être apportées ! Mais le renfort ne sera pas suffisant !!!!

**Afin de faire le point sur les messages du DSE apportés,
de mettre en lumière l'atteinte aux prestations,
d'exposer les limites de la pression supportée,**

**le personnel proteste et maintient l'après-midi de débrayage
du mardi 28 juin pour illustrer et échanger sur les difficultés.**

Pour le SIT :

Françoise Weber
Secrétaire syndicale

Pour le SSP/Vpod :

Fabrice Scheffre
Secrétaire syndical

Annexes :

- Résolution de l'assemblée du personnel du 12 mai 2011
- Résolution de l'assemblée du personnel du 14 juin 2011
- Lettre du DSE, Monsieur François Longchamp, du 17 juin 2011

Département de la solidarité et de l'emploi
Monsieur François Longchamp
Conseiller d'Etat
Case postale 3952
1211 Genève 3

Genève, le 18 mai 2011

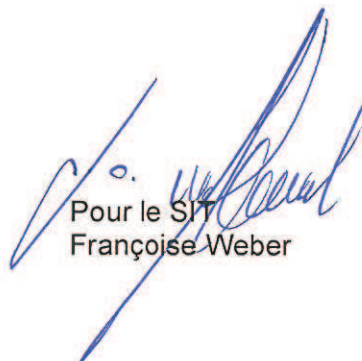
Concerne : service des tutelles d'adultes (STA)

Monsieur le Conseiller d'Etat,

Par la présente, nous portons à votre connaissance la résolution adoptée par l'Assemblée générale du personnel du STA le 12 mai 2011, résolution que vous trouverez en annexe.

Nous vous remercions pour l'attention que vous ne manquerez pas de porter à ce document et nous vous assurons, Monsieur le Conseiller d'Etat, de notre parfaite considération.


Pour le SSP
Fabrice Scheffre


Pour le SIT
Françoise Weber

Annexe mentionnée

Résolution de l'Assemblée du personnel du Services des tutelles d'adultes (STA) du 12 mai 2011

Le personnel du STA réuni en Assemblée générale par les syndicats SIT et SSP/VPOD ainsi que par la délégation du personnel le 12 mai 2011

constate que :

1. Suite à la pétition syndicale du personnel du STA, la commission de gestion du Grand-Conseil (P 1701-A) a pris acte des problèmes soulevés et des demandes formulées. Pour l'essentiel, elle a reconnu ces problèmes et ces demandes (défaillances et problèmes liés à TAMI; absence de concertation avec le personnel; insuffisance des moyens mis à disposition du service; absence de décision politique quant aux moyens nécessaires pour rester en adéquation avec la mission du service; impossibilité de remplir la mission sociale.....)
2. Suite à cette pétition, le Conseil d'Etat se doit maintenant de répondre et de formuler des propositions. A ce jour ni le personnel du STA ni les syndicats ne connaissent les propositions du Conseil d'Etat ou encore ses intentions
3. Si les moyens supplémentaires octroyés pour TAMI étaient plus que nécessaire afin d'éponger les retards colossaux, les appuis et renforts consentis par le Département de la solidarité et de l'Emploi (DSE) à ce jour sont pour le reste insuffisants, en particulier pour permettre la prise en charge sociale des dossiers.
4. La mission et les mandats du STA sont sujets à interprétation tant par la direction du STA que par le Tribunal tutélaire. Cette autorité a des exigences rigoureuses quant au suivi des dossiers que les collaborateurs, faute de moyens, peuvent rarement satisfaire.
5. La charge de travail, en particulier pour ce qui concerne le suivi social et financier des dossiers, continue d'augmenter. Depuis 2008, le personnel dénonce cette augmentation exponentielle et demande l'instauration d'un quota maximum de dossiers par personne. Ni le DSE ni la direction du service n'ont répondu à cette requête, de sorte que si en 2009 le nombre de dossiers actifs par assistant-e social-e (AS) -ETP- était de 108 et de 104 par gestionnaire. Il est aujourd'hui (avril 2011) de 115 (actifs) pour les AS et 120 si on inclut relèves et décès (ces dossiers donnent du boulot aussi) et de 113 (actifs) par gestionnaire respectivement 119, inclus relèves et décès. Le volume de travail généré est aujourd'hui intolérable.
6. Parmi les moyens supplémentaires en dotation accordés, soit 6.6 postes (EPT) supplémentaires pour la dotation de base, des postes non durables (1 agent spécialisé et 2.5 postes auxiliaires), l'essentiel a été alloué à un appui pour la mise à jour de la facturation et pour renforcer la direction du service, au dépend de postes de terrain. La dotation sur le terrain (gestionnaires, assistants sociaux notamment) demeure totalement insuffisante.
7. Les AS sont dans l'impossibilité de faire du travail social et de répondre à toutes les exigences administratives avec une telle charge de travail; alors que cet élément est dénoncé depuis des lustres, aucun indice concret de soulagement n'est donné au personnel bien au contraire...
- 8... Le DSE précarise les emplois et déstabilise le personnel en renouvelant les postes fixes d'assistant-e-s sociaux-ales rendus disponibles par des départs du STA en postes d'auxiliaires
9. Depuis près d'un an, malgré les renforts octroyés à la direction; le personnel et les syndicats n'ont connaissance d'aucune piste de réorganisation laissant entrevoir une forme de soulagement pour le personnel; Des décisions absurdes et unilatérales ont provoqué au contraire des états de stress pour le personnel et une profonde démotivation.

10. Faisant suite à une revendication du personnel, un espace de dialogue a été créé (délégation du personnel et syndicale avec la direction du STA); si cet espace est un élément important et indispensable pour amorcer toute discussion et échange sur les problèmes et interrogations du personnel, il est insuffisant pour permettre des réponses aux questions qui se posent; la situation de crise impose la mise en place de rencontres plus fréquentes avec une participation accrue du personnel

9. La dégradation des conditions de travail met en effet le STA dans une véritable situation de crise, poussant de nombreux collègues à quitter le service alors que d'autres tombent malade; les réponses de la direction face à ces signes de souffrance sont généralement inappropriées (entretiens de service, gestion des absences, transferts imposés) et génèrent toujours plus d'insécurité; ces réponses tendent à faire porter individuellement au personnel la responsabilité de la crise, ce qui peut être assimilé à de la maltraitance; il en va de même des réponses autoritaires et absurdes données par la direction en dehors de toute concertation avec le personnel concerné et sa délégation, comme récemment s'agissant de la redistribution des dossiers

10. Le DSE comme la Direction du service donnent l'impression ne pas saisir la gravité de la situation tant pour le personnel que pour les usagers-ères du STA; les moyens octroyés pour traiter les problèmes sont insuffisants.

Aussi, le personnel du STA réuni en Assemblée générale ce 12 mai 2011 exige :

- **Des renforts immédiats en personnel**
- **La stabilisation des postes d'assistant-e-s sociaux-ales et l'arrêt par le DSE de la transformation en auxiliaires des postes fixes**
- **La mise en place de séances de concertation entre le DSE, la délégation du personnel et les syndicats SIT et SSP/VPOD devant déboucher – pour la fin du mois d'octobre 2011 - sur des pistes et solutions de réorganisation du service permettant à la fois d'améliorer les conditions de travail et d'assurer un suivi social et administratif correct des usagers/ères du STA**
- **La convocation d'une première rencontre avec le DSE d'ici au 8 juin pour fixer le calendrier des séances de concertation devant permettre d'atteindre cet objectif.**

Le personnel du STA réuni en Assemblée générale entend être correctement et complètement informé sur les projets de DSE qui concernent l'avenir du STA. Il entend également, avec les syndicats SIT et SSP/VPOD, être entendu et écouté afin que les solutions indispensables à la situation de crise actuelle soient débattues avec tous les partenaires et débouchent sur des améliorations des conditions de travail, partant des prestations fournies aux pupilles qui font les frais des problèmes précités.

Une nouvelle Assemblée générale du personnel aura lieu le 14 juin 2011. A cette occasion, le personnel prendra connaissance de la détermination du DES sur cette résolution. Elle prendra en conséquence toutes les mesures utiles.

Département de la solidarité et de l'emploi
Monsieur François Longchamp
Conseiller d'Etat
Case postale 3952
1211 Genève 3

COPIE

Genève, le 16 juin 2011

Concerne : service des tutelles d'adultes (STA)

Monsieur le Conseiller d'Etat,

Par la présente, nous portons à votre connaissance la résolution adoptée par l'Assemblée générale du personnel du STA le 14 juin 2011, résolution que vous trouverez en annexe.

Nous vous remercions pour l'attention que vous ne manquerez pas de porter à ce document et nous vous assurons, Monsieur le Conseiller d'Etat, de notre parfaite considération.



Pour le SSP
Fabrice Scheffre

Pour le SIT
Françoise Weber



Annexe mentionnée

COPIE

Résolution de l'Assemblée du personnel du Services des tutelles d'adultes (STA) du 14 juin 2011

Le personnel du STA réuni en Assemblée générale par les syndicats SIT et SSP/VPOD ainsi que par la délégation du personnel le 14 juin 2011 constate l'absence de réponse du DSE suite à sa résolution du 12 mai 2011, notamment en ce qui concerne l'octroi de renforts immédiats en personnel.

Il note que des décisions touchant à leurs pratiques professionnelles et ayant des incidences fortes sur les prestations devant être fournies aux pupilles sont imposées sans concertation avec le personnel concerné.

Alors qu'il se confirme que des réflexions sont menées au sein du département et de la direction quant à l'avenir du service et que certaines fonctions, notamment celle d'assistant-e social-e, donnent lieu à une redéfinition, le personnel déplore de ne pas être associé à cette démarche et s'interroge quant à la pérennité de leur activité dans le service.

L'Assemblée regrette d'autant l'absence de réponses du DSE que la situation du personnel au sein du STA ne cesse de se dégrader. Il en va de même du suivi social, financier et administratif des personnes pour lesquelles un mandat de curatelle ou tutelle a été instauré et est appliqué par le STA.

En conséquence, l'Assemblée invite le personnel (tous/tes les collègues, soit l'ensemble du personnel du STA quel que soit son statut) à prendre sa pause du matin à l'occasion d'un café protestataire le mardi 21 juin 2011 à 9h30 devant les locaux du STA. Il prendra pendant cette pause connaissance du compte-rendu de la séance avec le chef du DSE qui aura eu lieu le 17 juin 2011, compte-rendu que lui feront ses délégué-e-s.

Le personnel, réuni en Assemblée, au vu de l'aggravation de ses conditions de travail et des conséquences néfastes sur les prestations qu'il doit fournir, prévise d'un débrayage. Il appelle l'ensemble du personnel du STA à se réunir mardi 28 juin 2011, de 14h à 17h dans les locaux du syndicat SIT. Le personnel mettra ce temps à profit pour travailler à la rédaction d'un cahier détaillé de revendications. A l'issue de ce débrayage, le personnel fixera la date de sa prochaine Assemblée.

L'Assemblée décide par ailleurs d'informer les député-e-s du Grand-Conseil de l'évolution de la situation et la nécessité de postes supplémentaires lors de la séance des 22 et 23 septembre 2011.



REPUBLIQUE ET CANTON DE GENEVE
Département de la solidarité et de l'emploi
Le Conseiller d'Etat

DSE
Case postale 3952
1211 Genève 3

SIT
Madame Françoise WEBER
Rue des Chaudronniers 16
Case postale 3287
1211 Genève 3

N/réf. : FRL/vc
801886-2011

SSP/VPOD
Monsieur Fabrice SCHEFFRE
Rue des Terreaux-du-Temple 6
1201 Genève

Genève, le 17 juin 2011

Concerne : service des tutelles d'adultes (STA)

Madame, Monsieur,

Je fais suite à votre courrier du 18 mai dernier et son annexe qui ont retenu ma meilleure attention.

Je constate avec satisfaction que vous relevez l'effort important en dotation supplémentaire consenti par le département en 2011 : ce sont en effet 6.6 postes additionnels qui sont venus renforcer l'effectif du STA. Il y a lieu de souligner que cet effort exceptionnel a été consenti après qu'une analyse détaillée ait été menée sur les forces de travail nécessaires pour mener à bien la gestion financière des pupilles, en particulier sous l'angle de la comptabilité et de la facturation.

Un travail d'analyse identique, en ce qui concerne les activités relevant du suivi administratif et social des pupilles, a débuté en automne 2010 en s'attachant, en premier lieu, à l'élaboration de la liste des tâches nécessaires selon la typologie des dossiers (liste qui a d'abord été harmonisée entre les trois sections opérationnelles) ainsi qu'à la clarification du partage des tâches entre assistants sociaux et gestionnaires.

C'est précisément pour encourager le STA à mener ce travail d'analyse que certains postes d'assistants sociaux ont été repourvus sur la base d'un statut d'auxiliaire. A plusieurs reprises, Mme Sylviane Von Niederhäusern, directrice du service des ressources humaines du département, a rappelé, lors des séances avec la Délégation du personnel du STA, qu'il ne s'agissait aucunement d'une remise en question de ces postes (voir notamment le procès-verbal des séances de juillet 2010 et février 2011).

En ce qui concerne la Délégation du personnel, je vous rappelle qu'elle a été créée sur la base du protocole d'accord du 6 mai 2010, que vous avez approuvé et signé. Ce protocole prévoit la tenue trimestrielle de séances avec la direction du STA. Or, selon ce qui m'a été rapporté, des séances ont été organisées mensuellement dès mai 2010, puis tous les deux mois dès janvier 2011.

En outre, des séances rassemblant l'ensemble des collaborateurs du STA (séances "plénières") ont été tenues en octobre et décembre 2010, puis en mars 2011. Deux autres séances plénières sont prévues en juin et octobre 2011.

Dès lors, il apparaît que les rencontres entre la direction et les collaborateurs se font, d'ores et déjà, à un rythme soutenu et régulier qui garantit à chaque collaborateur un espace de parole adéquat. D'autre part, je souhaite rappeler, à toutes fins utiles, que des espaces de parole existent, en premier lieu, dans la ligne hiérarchique ou lors des réunions régulières internes au STA (réunions par secteur et par fonction, comités de direction).


Par ailleurs, j'attire votre attention sur le fait que le protocole du 6 mai 2010 prévoit expressément, à son chiffre 3, le principe suivant :

"Aussi longtemps que la Délégation est maintenue, les thèmes concernant le STA ne seront pas abordés au sein de la commission du personnel du DSE".

Votre résolution du 12 mai 2011, exigeant *"la mise en place de séances de concertation entre le DSE, la délégation du personnel et les syndicats SIT et SSP/VPOD... et la convocation d'une première rencontre avec le DSE d'ici au 8 juin..."* me paraît contradictoire avec les termes du protocole d'accord. Je vous remercie d'avance de m'éclairer sur ce point.

En dernier lieu, pour ce qui a trait aux départs et à l'absentéisme, je relève le caractère exagérément alarmant de vos propos dès lors qu' une seule personne a démissionné en 2011 et que le taux d'absentéisme au STA a diminué d'un quart entre 2009 et 2011.

En vous remerciant de l'attention que vous porterez à ces lignes, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.



François Longchamp

Copie à : M. Christian Goumaz, secrétaire général, DSE
M. Marc Maugué, directeur général, direction générale de l'action sociale, DSE
M. Vito Angelillo, directeur en charge des politiques d'insertion, direction générale de l'action sociale, DSE
Mme Marie-Hélène Koch Binder, directrice, STA
Délégation du personnel du STA