

SERVICE DES TUTELLES

Les pupilles pâtissent de criantes lacunes

- Le Service des tutelles pour adultes est à bout: il réclame des effectifs.
- Selon les syndicats, les pupilles subissent les dysfonctionnements.

Témoignage d'une Genevoise affirmant être endettée à cause de la charge de travail des assistants sociaux.

Par **Christine Zaugg**, 2 septembre 2010



Le Service des tutelles pour adultes se dit saturé. GUILLAUME MARTINEZ

«Le Service des tutelles pour adultes (STA) est à bout!» s'exclame la secrétaire syndicale du SIT Françoise Weber. «Les gestionnaires sont surchargés, les assistants sociaux n'arrivent plus à suivre. Nous avons pu démontrer une augmentation de près de 40% en moyenne de dossiers actifs depuis 2002, sans que les effectifs aient augmenté!» Plus des trois quarts du personnel du STA avait participé en mars dernier à une pause de protestation devant l'entrée de leur service. Ils demandaient, depuis près d'un an, qu'une délégation syndicale soit reçue par la direction, afin d'exposer les difficultés du STA. Les assistants sociaux, comptables et autres responsables de ce service, soutenus par les syndicats, avaient d'abord déposé une pétition pour réclamer vingt postes supplémentaires et de ne plus prêter les prestations des pupilles. Sans grand succès. Des difficultés qui ne sont pas moindres puisque selon ces employés, les conséquences se sont reportées sur des pupilles, avec notamment des résiliations de bail, des coupures de téléphone ainsi que des soins menacés.

Autorités avisées

«Le Département de la solidarité et de l'emploi (DSE), nous a affirmé qu'il prendrait des mesures en créant 3,75 nouveaux postes. Mais cet été il y a encore eu entre 6 et 8 démissions et les postes fixes sont en réalité remplacés par des auxiliaires, ce qui est illégal!» s'exclame Françoise Weber. Au DSE, on préfère ne pas en dire plus, si ce n'est qu'un projet de budget sera prochainement soumis au Grand Conseil prévoyant une augmentation des effectifs pour 2011.

Endettée à cause du STA

Symptomatique de ces dysfonctionnements, le cas de Sophie (prénom fictif mais nom connu de la rédaction), une quadragénaire, hypocondriaque et bipolaire: «J'ai demandé une curatelle volontaire en 2006 pour cause de maladie et aujourd'hui, parce que le STA a payé en retard mes factures d'assurance-maladie, cette dernière m'a coupé ma complémentaire de sorte que j'ai maintenant une ardoise de 38'000 francs à l'Hôpital de la Tour!» Sophie a aussi reçu des rappels une fois sa curatelle levée pour d'autres factures, comme les impôts, le téléphone ou encore les primes d'assurance ainsi que les cuisines scolaires de sa fille, (lire ci-dessous).

Rien de neuf

«Nous sommes conscients qu'il y a un dysfonctionnement notamment depuis que les dossiers se sont mis à affluer dans notre service», relève un cadre du département. En automne 2009, une dizaine d'employés du STA ainsi que les syndicats avaient pourtant déjà dénoncé «un climat et des conditions de travail chaotiques au Service des tutelles». Le nouveau système informatique était pointé du doigt puisqu'il entraînait des retards dans les procédures. Finalement, les mécontents du STA décideront le 19 septembre prochain lors d'une assemblée générale, des mesures à prendre pour qu'ils soient enfin pris en considération par leur hiérarchie et surtout pour que les pupilles ne pâtissent pas - ou plus - de ces graves dysfonctionnements.

« Je n'avais pas de dettes et aujourd'hui, parce que le STA a payé en retard mes factures d'assurance-maladie, j'ai une ardoise de 30'000 francs à l'Hôpital de la Tour ! » SOPHIE sous curatelle volontaire de 2006 à 2010

Les lacunes des services sociaux

Par Christine Zaugg, 2 septembre 2010

ChZ • «Il n'est pas rare que nous ayons à déplorer ce genre de lacune au sein des *hospices genevois* (sic),» écrit dans un mail adressé à Sophie, Charles Gillioz, directeur de *DeltaReal SA*, une entreprise de recouvrement de Monthey (VS), mandatée par l' *Hôpital de la Tour*. «Chose plus choquante encore, il nous arrive de voir des personnes âgées perdre leurs assurances complémentaires en raison de non-paiement de leur assurance alors qu'elles en avaient les moyens. Ces personnes avaient été mises temporairement ou définitivement sous assistance partielle ou totale.» Interrogé sur ce constat, M. Gillioz développe: «Avec la crise, il y a eu certes une explosion des demandes. Il est inutile d'accepter de nouveaux dossiers si on ne peut pas les honorer. On pourrait par exemple demander l'aide de services privés, comme le Service social protestant.»

Commentaire de SOS Tutelles

Merci à Madame Zaugg d'attirer l'attention des lecteurs sur les dérives des mesures de protection qui sont malheureusement diverses et nombreuses. Dans cet article, le Service des tutelles d'adultes est concerné. Cependant, il est bon de garder à l'esprit que des pupilles et des familles de pupilles sont aussi lésés par des tuteurs privés. Des médecins et assistants sociaux notamment, conseillent une mesure d'interdiction sans en expliquer les tenants et aboutissants. Les personnes concernées, pensant être protégées, se lancent dans cette démarche et ensuite la regrettent amèrement. Gardons à l'esprit qu'une demande d'interdiction est dans la majeure partie des cas irréversible, contrairement à ce qui est mentionné pour Sophie dans l'article de Madame Zaugg. En effet, le public ignore que demander par exemple une tutelle, une curatelle, vous fait mettre le doigt dans l'engrenage du pouvoir judiciaire, démarche lourde et coûteuse. Mais pour Sophie, la curatelle levée, outre le problème de la dette de 38'000 CHF, elle a perdu sa précieuse assurance privée ... faute de suivi de son dossier. Qui va payer les erreurs d'un ou de plusieurs collaborateurs du Service des tutelles d'adultes ? Les dysfonctionnements des services publics (Service des tutelles d'adultes STA, Service de protection des mineurs notamment) et des gestions de trop de tutelles/curatelles privées sont très graves. Les coûts humains et financiers qui en découlent sont démesurés du STA et leur syndicat est légère, c'est le fonctionnement de ces services qui devrait être remis en question et notamment les dérives dans le travail de certains collaborateurs. Bien se renseigner avant d'entreprendre une demande d'interdiction pour en peser les avantages et inconvénients et garder à l'esprit que des alternatives existent. Dans de nombreux cas, des aides ponctuelles seraient suffisantes. Monsieur Charles Gillioz, directeur de *DeltaReal SA*, le mentionne dans l'article de Madame Zaugg.