

REPONSE DU CONSEIL D'ETAT

à l'interpellation Céline Misiego au nom EP – SCTP, le personnel a-t-il la possibilité de remplir sa mission ? (23_INT_55)

Rappel de l'intervention parlementaire

Suite à différents indicateurs négatifs au SCTP (nombres de malades, burn-out, turnover élevé, mais aussi plaintes de la population d'usager.e.s) et sur mandat de la direction du SCTP, Unisanté a réalisé, en date du 16.12.21, une démarche de prévention des facteurs de risques psychosociaux (RPS) auxquels sont exposé le personnel du SCTP.

Résultats : Importante charge de travail, charge émotionnelle élevée, gestion des partenaires difficile, mauvaise politique d'intégration et d'accompagnement du nouveau personnel et des cadres sans expérience et méconnaissance des lois du travail et du management.

À la suite de cette étude, le Conseil d'État a agi. La première action, que nous saluons, a été de transformer un nombre important de CDD en CDI. Malheureusement cette action ne saurait suffire par elle-même. En effet, face aux dures conditions de travail décrites par le personnel et identifiées et analysées par Unisanté, le personnel ne dure pas. La deuxième action, toujours en cours, est le développement d'un outil informatique sensé faciliter le travail au sein du SCTP. Si ces deux actions semblent pouvoir répondre à une des recommandations du rapport Unisanté, à savoir diminuer l'impact de la charge de travail, elles semblent toutefois bien insuffisantes pour répondre aux autres recommandations qui sont :

- Améliorer la formation des nouveaux et nouvelles collaboratrices et cadres*
 - Diminuer l'impact de la charge émotionnelle pour le personnel*
 - Améliorer la communication interne et externe*
- A cette situation déjà plus que tendue s'ajoutent deux éléments d'actualité.*

Le premier sous la forme du rapport 2022 de la commission de gestion du Grand Conseil nous faisant part de l'impact de l'augmentation constante de mandats et notamment de « cas lourds ».
Le deuxième est le communiqué de presse de l'ordre judiciaire vaudois du 06.04.22 faisant part d'une hausse globale de 4% de nouveaux dossiers pour les collaborateurs et collaboratrices du SCTP. Ce qui correspond à 56'011 nouvelles affaires pour la justice.

Pourtant la situation actuelle du personnel du SCTP est plus qu'inquiétante.
Burnout, inquiétudes, angoisses, pas de pauses, peur des vacances. Ceci face à des personnes en souffrance qui mènent parfois à des interactions violentes. Comment peut-on demander à un personnel en souffrance d'aider des personnes en situation de fragilité ? Cela a forcément des conséquences pour les bénéficiaires. Notamment des retards dans le traitement des dossiers, trop de procédures qui ralentissent la prise en charge. De plus le changement fréquent de curat.eur.rices déstabilise les bénéficiaires ce qui amène des angoisses pour le bénéficiaires et une péjoration des liens de confiance avec le personnel du SCTP.

Pourtant dans un article paru dans La Région du 24 février 2023, le Conseiller d'État M. Venizelos nous faisait part de sa vision idyllique du travail des collaborateurs et collaboratrices du SCTP à laquelle nous ne pouvons qu'adhérer. « Curateurs et curatrices « jouent un rôle social primordial » « le lien indispensable et solidaire au monde qui préserve de la marginalisation ou de la discrimination ».

Et nous sommes ravi.es d'apprendre que « Le CE compte répondre aux défis liés à cette évolution et allouer les moyens nécessaires au SCTP afin d'accomplir ses missions dans les meilleures conditions. »

Car selon nous la mission étatique de protection ne peut pas se faire sans moyens et sans un environnement qui prend soins de la santé et des conditions de travail de curateurs et curatrice de l'État. Une réduction à 50 dossiers s'impose afin d'accomplir une mission digne de protection, et bien entendu le recrutement de plus de curateurs/curatrices professionnels.

Pour prendre le Conseiller d'État aux mots nous posons les questions suivantes :

- 1. Qu'attend le CE pour réduire la surcharge de dossier, 60 dossiers c'est inhumain à traiter ?*
- 2. Que compte mettre en place le CE et avec quel délai pour répondre aux recommandations d'Unisanté qu'il n'a pas encore pris en compte ?*
- 3. Quelles garanties le CE peut-il apporter pour que le nouveau programme informatique ne soit pas une nouvelle source de stress mais bien une amélioration pour le personnel ?*
- 4. Qu'est-ce que le CE peut dire au personnel, comment doit-il faire alors que nombre de dossiers augmente et il n'y a plus de ressources pour absorber la charge ?*
- 5. Qu'est-ce que le CE peut dire aux bénéficiaires et à leurs familles alors que délais de traitement augmentent ?*

Céline Misiego

Réponse du Conseil d'Etat

Préambule

Depuis une dizaine d'années, le Service des curatelles et tutelles professionnelles (SCTP) fait face à une croissance importante du nombre de mandats dont il a la charge. Au 31.12.2022, au niveau de la protection de l'adulte, il était de 5'253 contre 1'439 en 2012. La croissance nette est de 450 à 500 mandats chaque année. Cette croissance s'inscrit dans une tendance lourde relative au vieillissement de la population notamment.

Le SCTP prend en charge environ 40% du total des curatelles au niveau cantonal. Il s'agit des « cas lourds » conformément à l'article 40 de la Loi d'application du droit fédéral de la protection de l'adulte et de l'enfant (LVPAE). L'activité du SCTP est précisée dans le rapport du Conseil d'Etat au Postulat Jean-Daniel Carrard et consorts –Curatelles : où va-t-on ? transmis au Grand Conseil en mai 2022.

Cette croissance durable (+10% chaque année) a des impacts conséquents sur le travail des équipes (modifications régulières des portefeuilles, augmentation de la taille des groupes, etc.) qui s'ajoutent à la charge mentale spécifique relative à la gestion de 60 mandats « lourds » ou complexes.

Le Conseil d'Etat est conscient du contexte particulier du SCTP et reste attentif à l'évolution du service. Ainsi, il convient de rappeler que le Grand Conseil a accordé en mai 2020 un crédit d'investissement de 7.1 mios pour la modernisation du système d'information du SCTP.

D'autres décisions du Conseil d'Etat ont permis de soutenir la croissance du service, notamment :

- Dans sa séance du 28 avril 2021, il a validé la stratégie de régularisation progressive des auxiliaires du SCTP en diminuant la part d'auxiliaires équivalent à 25 ETP en 2021, 20 ETP en 2022 et 15 ETP en 2023.
- En 2022, le Conseil d'Etat a attribué des ETP d'encadrement qui ont permis de diminuer la taille des groupes.
- En 2023, le support administratif et financier a déménagé à Mornex 40 dans de nouveaux locaux plus adaptés à la croissance et favorisant le regroupement avec d'autres entités du service.

Réponses aux questions

1. Qu'attend le CE pour réduire la surcharge de dossier, 60 dossiers c'est inhumain à traiter ?

A ce jour, chaque curateur·trice prend en charge 60 mandats (pour un équivalent temps plein ETP). Pour chaque ETP curateur·trice, il est prévu un ETP support (secrétaire, administratif et financier, juridique). Ces ratios sont conformes aux recommandations de la Conférence en matière de protection des mineurs et des adultes (COPMA) ; conférence intercantonale spécialisée en la matière et composée de l'ensemble des cantons à l'échelle de la Suisse. Réduire le nombre de mandats à, par exemple, 50 par curateur·trice nécessiterait 35 ETP supplémentaires (17.5 curateurs·trices, 17.5 supports) pour un coût d'environ 3.5 mios.

Il n'en reste pas moins que le service s'attèle à alléger le travail de ses collaborateurs·trices à travers différentes mesures. D'une part, la réorganisation des antennes régionales permet de rapprocher les collaborateurs·trices des partenaires et des bénéficiaires pour une gestion plus fluide des dossiers. Par ailleurs, la modification de la Loi sur l'harmonisation et la coordination de l'octroi des prestations sociales et d'aide à la formation et au logement cantonales vaudoises (LHPS), adoptée par le Grand Conseil en juin 2023, autorisera désormais aux curateurs·trices d'accéder au système d'information du Revenu déterminant unifié (SI RDU) et facilitera bien des démarches. Enfin, le développement du nouveau SI leur sera également d'un grand soutien.

2. Que compte mettre en place le CE et avec quel délai pour répondre aux recommandations d'Unisanté qu'il n'a pas encore pris en compte ?

Les collaborateurs·trices du SCTP sont régulièrement confronté·e·s à des situations émotionnelles importantes, un facteur de risque psychosocial intrinsèquement lié aux missions du service. Ceci est pris très au sérieux par la Direction du SCTP qui a sollicité Unisanté, dès 2019 pour réaliser une démarche de prévention des facteurs de risques psychosociaux (RPS) auxquels sont exposés ses collaborateurs·trices. Cette même année la DGRH a mis en place deux présentations pour l'encadrement du SCTP, afin de les soutenir et sensibiliser à la souffrance au travail et à la gestion des absences.

En décembre 2021, après une démarche participative, une synthèse du rapport a été présentée à l'ensemble des collaborateurs et collaboratrices par Unisanté et la Direction du service. Sur cette base et après une large consultation, la Direction du service a formalisé un Plan d'action intégrant les recommandations d'Unisanté pour la période 2021-2025 avec une trentaine de mesures à déployer durant cette période.

Ce plan d'action poursuit les objectifs suivants :

- Renforcer l'attractivité du SCTP et améliorer les conditions de travail
- Renforcer le dispositif de formation à partir des attentes du personnel
- Renforcer l'encadrement et la formation sur le terrain
- Optimiser le processus de recrutement – Création du Pôle Recrutement au RH
- Renforcer le soutien de la hiérarchie dans les situations difficiles et en cas d'agressions
- Améliorer la collaboration entre les supports et les curateurs-trices
- Améliorer la gestion des absences
- Limiter la croissance pour le SCTP
- Communiquer à l'externe sur les rôles et les missions des curatelles

Ce Plan d'action s'inscrit dans la volonté du Conseil d'Etat de renforcer les mesures de prévention et de protection de la santé physique, psychique et sociale des collaborateurs·trices comme indiqué dans le Programme de législation. Unisanté est toujours en contact avec le SCTP pour le suivi des mesures et confirme la bonne volonté du SCTP à soutenir les collaborateurs·trices. Un bilan sera établi en 2025.

3. Quelles garanties le CE peut-il apporter pour que le nouveau programme informatique ne soit pas une nouvelle source de stress mais bien une amélioration pour le personnel ?

En mars 2020, le Grand Conseil a accordé au Conseil d'Etat un crédit d'investissement de CHF 7'167'000 pour financer la modernisation du système d'information du SCTP. Les travaux ont débuté en septembre 2021 (après la désignation du fournisseur) sous le pilotage conjoint de la DGNSI et du SCTP et visent à intégrer au mieux les attentes et besoins du métier.

Comme indiqué dans l'EMPD, la nouvelle solution permettra de centraliser toutes les données nécessaires à la bonne gestion des mandats de curatelles dans un dossier unique informatisé. Cela facilitera l'accès à l'information à jour et donnera une vision d'ensemble du mandat. Une nouvelle ergonomie de l'application permettra également de réduire le nombre de clics par action.

Le nouvel SI prévoit une gestion électronique des documents (GED), qui permettra :

- La numérisation des documents évitant ainsi le papier et surtout la saisie manuelle des factures
- La distribution automatique et l'édition de courriers.

Aussi, le nouvel SI permettra de fluidifier le travail et soulager les collaborateurs·trices confronté·e·s à une importante charge administrative. Un concept d'accompagnement au changement a été élaboré afin de gérer dans les meilleures conditions la transition vers ce nouvel SI. La Commission thématique des systèmes d'information (CTSI) du Grand Conseil est régulièrement informée de l'état d'avancement du projet.

4. Qu'est-ce que le CE peut dire au personnel, comment doit-il faire alors que nombre de dossiers augmente et il n'y a plus de ressources pour absorber la charge ?

Le Conseil d'Etat tient à souligner que, bien que le nombre de mandats total pris en charge par le SCTP augmente de manière durable, le nombre de mandats par curateur·trice reste depuis de nombreuses années de 60 pour 1 ETP. En effet, la croissance nette fait l'objet de ressources supplémentaires chaque année dans le cadre du budget. Dès lors, il n'y a pas de mandat supplémentaire pour les curateurs·trices. Pour le surplus, il est renvoyé aux autres questions présentant les différentes mesures mises en place pour alléger le travail et accompagner les collaborateurs·trices du SCTP.

5. Qu'est-ce que le CE peut dire aux bénéficiaires et à leurs familles alors que les délais de traitement augmentent ?

Le Conseil d'Etat tient à rappeler que, malgré un contexte compliqué de réformes et de réorganisations internes, les missions du SCTP ont toujours pu être fournies grâce au travail des collaborateurs·trices du service et aux mesures mises en place par le service.

Par ailleurs, les curateurs-trices exécutent leurs mandats sous la surveillance de la Justice de paix, laquelle est régulièrement informée par les personnes concernées et leurs familles. Le Conseil d'Etat reste attentif à la situation du SCTP sachant que les différentes mesures en cours (Plan d'action Unisanté, SI, accès au SI RDU) devraient permettre d'améliorer les conditions de travail des curateurs-trices et le traitement des mandats.

Ainsi adopté, en séance du Conseil d'Etat, à Lausanne, le 8 novembre 2023.

La présidente :

Le chancelier a.i. :

C. Luisier Brodard

F. Vodoz