

GENÈVE. Dans le numéro précédent de Services Public¹, nous avons abordé la maltraitance institutionnelle qui frappe les requérants d'asile mineurs non accompagnés (RMNA), les requérants jeunes majeurs et le personnel du Foyer de l'Étoile de l'Hospice général. Nous précisons ici les mécanismes de cette maltraitance.

Foyer de l'Étoile (2)

L'aide sociale comme banalisation de la souffrance ?

Dario Lopreno, SSP région Genève, Services publics, 16/09/2022

Depuis qu'il existe, soit janvier 2016, le foyer de l'Étoile ne correspond pas aux normes officielles en vigueur pour l'ouverture d'un foyer de mineurs. Qu'à cela ne tienne ! Le Service d'autorisation et de surveillance des lieux de placement (SASLP) du Département de l'instruction publique (DIP) l'a d'abord laissé fonctionner sans autorisation. Il lui a ensuite accordé cinq « autorisations provisoires » successives (2017 à 2022). L'autorisation officielle ne pouvant être délivrée, puisque le foyer n'est pas aux normes, il suffit de donner une autorisation définitive camouflée en autorisations provisoires successives – et de ne plus le visiter (depuis 2018). Le Conseil d'État et l'Hospice général (HG) contournent ainsi la loi.

IMPOSSIBLE DE SURVEILLER. Par ailleurs, le SASLP ne peut pas « surveiller » (c'est pourtant une de ses tâches principales) les institutions dont il a la responsabilité. En effet, d'une part ce service est censé surveiller son employeur, car il fait partie de l'État de Genève (DIP) et... doit surveiller l'État de Genève. C'est ce qu'on nomme être juge et partie. Pourquoi le SASLP n'est-il pas rattaché à la Cour des comptes, ce qui en ferait un organisme indépendant de surveillance ? D'autre part, c'est un service censé surveiller cinquante institutions pour mineurs, dont l'Étoile, plus une dizaine d'internats scolaires et autres, avec jusqu'ici 2,1 emplois plein temps (EPT) – 2.9 à partir de cet automne –, auxquels s'ajoute à peine 0,25 EPT de secrétariat, juste de quoi répondre à une partie des exigences de la direction et à des appels téléphoniques. Cela représente environ 3257 heures annuelles de travail disponibles en tout, pour surveiller quelque soixante institutions. Soit moins de 54 heures annuelles pour chaque institution, ou moins de 13 heures par trimestre, pour effectuer les tâches suivantes : préparation du contrôle ; visite approfondie des lieux; contacts et discussions avec des responsables, des usagers, avec les familles; rédaction du rapport et discussions, etc. Sans compter que, jusqu'à cet automne, le SASLP n'avait que 2359 heures annuelles de travail disponibles (2,1 EPT), soit moins de 39 heures annuelles par institution, ou moins de 10 heures trimestrielles². En réalité le temps disponible est encore moindre, car le personnel a d'autres tâches à accomplir. Cela signifie une absence de surveillance, occultée par l'intitulé du service, dit « de surveillance ».

AVEC LA BÉNÉDICTION DU DIP. Finalement, qui a autorisé ce provisoire définitif non conforme qu'est le foyer de l'Étoile, mâtiné d'un taux d'encadrement en éducateurs 3,6 fois moindre pour les mineurs de l'Étoile que pour ceux des autres foyers similaires, sans presque aucun encadrement médical, sans respect des normes de sécurité incendie, dans un cadre urbain catastrophique, etc. ? Il s'agit du DIP de la conseillère d'État Anne Emery-Torracinta, sous le regard bienveillant de son collègue Thierry Apothéloz du Département de la cohésion sociale (DCS) dont dépend l'Étoile, avec comme mandataire l'HG et comme maître d'œuvre le Conseil d'État, tous partis confondus.

QUAND L'ÉTAT CRÉE LA PRÉCARITÉ. Depuis qu'il existe, le foyer de l'Étoile fonctionne avec une majorité absolue de contrats précaires et limités dans le temps: intérimaires placés par une agence privée qui fournit à l'État à prix élevé ce qu'il pourrait obtenir sans donner

¹Services publics, 2 septembre 2022, page 9.

²Heures annuelles 2022 : 365 jours - 105 jours de week-end – 6 jours fériés (sur 9 car 3 tombent sur le week-end) – 20 jours de vacances = 219 jours ouvrés. 219 jours = 1872 heures de travail. Les vacances étant de 25 jours ouvrés dès 50 ans, le total est même plus bas.

d'importantes royalties à l'agence; contrats de durée déterminée (CDD) précaires et renouvelables une seule fois, puis c'est *casse-toi prolo*; insécurité d'emploi relookée sous le label de contrats de durée maximale (CDM), soit des CDD auxquels le patron peut mettre fin à n'importe quel moment. À cela s'ajoutent les sous-effectifs qui favorisent les burn out. Dès cet automne, les contrats de durée indéterminée (CDI) seront quasi inexistantes à l'Étoile, étant entendu que le CDI en Suisse est de fait un CDD : en effet, les patrons-magiciens ont réussi à convaincre les syndicats que le CDI est un contrat de longue durée, escamotant le fait que l'employeur peut licencier dans un délai de trois mois et, s'il n'est pas complètement idiot, il donne toujours un motif légal vu la liberté que lui laisse la loi.

Ainsi, l'État de Genève et son institution officielle d'aide sociale, l'Hospice général, sont de grands pourvoyeurs de précarité, de chômage à répétition, de burn out. Précisions ici que si « environ 28% des travailleurs se sentent épuisés émotionnellement » en Suisse, le burn out « n'est pas reconnu par la loi comme une maladie professionnelle car il a souvent différentes causes » (sic !)³.

DANS LA PEUR D'ÊTRE VIRÉ. Une personne travaillant à l'Étoile disait en substance, lors d'une réunion: « Je fais un boulot de salaud, parce que j'accepte des contrats précaires dans des foyers que je quitte par la force des choses au bout de quelques mois, non par choix mais du fait de ma précarité. Or je sais qu'il faut des mois pour bien connaître les dynamiques internes et les particularités d'un foyer, de ses occupants, des collègues. Donc mon employeur, l'Hospice général, me contraint à ce boulot structurellement mal fait et moi je l'accepte parce que je dois bien avoir un travail (un salaire). En conséquence, nous avons toutes et tous – les collègues précaires principalement – peur de recevoir une « fin de rapports de travail » si nous réagissons contre cette situation oppressive, le sous-effectif qui l'accompagne et les manquements que cela induit envers les jeunes. En outre nous ne nous connaissons pas bien, vu la rotation constante du personnel. Nous sommes aussi divisés par nos différents statuts d'emploi, ce qui laisse la place au chacun pour soi ».

SOUFFRANCE AU TRAVAIL ET CULPABILITÉ. Or, comme l'écrit Christophe Dejours⁴, « du fait du morcellement de la collectivité [les différents contrats, leur précarité, leurs échéances et avantages différents, les divers permis de travail, etc.], cette souffrance appelle des réponses défensives individuelles et non collectives ». C'est la perte de conscience de la force du collectif ; individualisation amplifiée par la pression psychique due à la surcharge de travail et son corollaire, la culpabilité de mal le faire. Et, en cas d'absence, on ne se considère pas malade ou épuisé, nécessitant un congé, mais on culpabilise pour cette absence qui pèse sur les collègues et les jeunes, puisqu'on est en sous-effectifs et puisque les remplacements ne se font pratiquement plus. Ainsi, lorsque le travailleur est malade ou en burn out, la souffrance au travail se glisse subrepticement à domicile par le biais de la culpabilité, induisant la victime à penser qu'elle génère la sur-fatigue des collègues. Le salarié devient l'artisan de sa propre souffrance, pour reprendre les termes de Dejours.

À l'Étoile, le personnel a jusqu'ici tenté de garder vivant le collectif des salariés, se défendant contre les intrigues de la direction de l'Aide aux migrants (AMIG) de l'HG. Aux pressions décrites ci-dessus, l'AMIG a ajouté des manœuvres de division, des intimidations orales, des tentatives de diviser salariés et syndicats (SIT et SSP), tout en jouant la commission du personnel (qui ne brille pas en termes d'indépendance) contre les syndicats.

MAL-ÊTRE ET MANQUE DE PERSPECTIVE. Au bout du compte, cette situation génère du mal-être parmi les jeunes et produit une méfiance envers le personnel, alors que ce dernier se donne souvent à fond à son travail. Ces profonds dysfonctionnements font aussi que le personnel problématique a des boulevards devant lui – car il n'y a pas assez de personnel, pas

³Burnout et dépression, vers quelles assurances se tourner ? assurance-info.ch, 05/03/2021 ; Esther Galliker, Le burn-out, une maladie professionnelle ? suva.ch, 11/04/2022.

⁴Dejours Christophe, Travail, usure mentale. Essai de psychopathologie du travail, Paris, éditions Bayard, 2015.

assez de temps, parce que tout fonctionne à l'urgence et qu'il n'existe pas d'organe indépendant de surveillance.

La situation est encore aggravée par le fait que les jeunes de ces institutions n'ont pas de voies de plainte indépendante pour exprimer leurs frustrations, leurs déboires, leurs dénis de droits. Les tragiques méfaits au foyer de Mancy ont pourtant montré combien le manque de droits des usagers, l'absence de voies de plainte à une entité indépendante, ont fait des ravages.

À l'Étoile les jeunes n'ont pas de famille, ils ont un curateur du Service de protection des mineurs (SPMi) qui ne peut toutefois pas vraiment s'en occuper car il est surchargé de travail.

À l'Étoile, les mineurs ont comme perspective sociale le passage à la majorité... ce qui signifie se retrouver livrés à eux-mêmes comme requérants d'asile majeurs ou comme déboutés de l'asile.
