



Office de protection de l'adulte

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2025

Le **rapport d'activité** de l'office de protection de l'adulte (OPAd) confirme l'engagement du département à fournir une information statistique complète sur l'ensemble des activités de l'OPAd.

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 de l'office.

Mars 2026

Contenu

Liste des abréviations	3
Avant-propos	4
Chapitre 1 – Éléments généraux.....	5
1.1 Faits marquants de l'année 2025.....	5
1.2 Création du service de la gestion des risques et de la qualité.....	5
1.3 Organigramme de l'OPAd 2025.....	5
Chapitre 2 - Ressources humaines	6
2.1 Consommation des postes prévus au budget de l'OPAd en équivalent temps plein (ETP) au 31 décembre 2025 par catégorie du personnel.....	6
2.2 Évolution des postes prévus aux budgets vs nombre de mandats 2020-2025.....	6
2.3 L'essentiel de l'OPAd en quelques chiffres au 31 décembre 2025.....	6
Chapitre 3 – Prestations sociales.....	6
3.1 Mandats de curatelle	7
3.2 Profils des PCo.....	8
3.3 Proportion des PCo par commune tous mandats confondus.....	10
Chapitre 4 – Service juridique.....	10
Chapitre 5 – Administration et finances	11
5.1 La comptabilité.....	11
5.2 La Chancellerie.....	12
Chapitre 6 – Pratiques professionnelles	13
6.1 La cellule ouverture.....	13
6.2 La cellule clôture.....	14
6.3 La cellule assurances sociales.....	14
6.4 L'unité mobile d'accompagnement et d'intervention (UMAI)	14
6.5 Le pool secrétariat.....	15
Chapitre 7 – Projets.....	16
7.1 RePAIr - Repenser la protection de l'adulte pour l'Avenir.....	16
7.2 Projet pilote en partenariat avec Pro Senectute.....	17
7.3 Futur SI – Programme SNOW.....	17
Chapitre 8 – OPAd 2025 en quelques chiffres clés	18
Unité mobile d'accompagnement et d'intervention.....	19
Chapitre 9 – Propos conclusifs.....	20

Liste des abréviations

COMPA	Conférence en matière de protection des mineurs et des adultes
DCS	Département de la cohésion sociale
EMS	Établissements médicaux-sociaux
ETP	Équivalent temps plein
GED	Gestion électronique des documents
HG	Hospice général
HUG	Hôpitaux universitaires de Genève
IPA	Intervenant en protection de l'adulte
OCE	Office cantonal de l'emploi
OCPM	Office cantonal de la population et des migrations
OPAd	Office de protection de l'adulte
PCo	Personne concernée
PSGE	Pro Senectute Genève
SRSP	Service de Réinsertion et du Suivi Pénal
SPC	Service des prestations complémentaires
RePAir	Repenser la protection de l'adulte pour l'Avenir
TPAE	Tribunal de protection de l'adulte et de l'enfant
UMAI	Unité mobile d'accompagnement et d'intervention

Avant-propos

A fin 2025, l'office de protection de l'adulte (OPAd) assurait la gestion de 4'342 mandats de curatelle, soit plus de 1% de la population genevoise majeure. L'exercice 2025 se distingue par un afflux inédit de nouveaux mandats, avec plus de 713 nouvelles situations prises en charge par l'office, représentant plus du double des volumes observés en 2021.

Le Tribunal de protection de l'adulte et de l'enfant (TPAE) prononce une mesure de protection en fonction de la situation, des besoins et des difficultés de la personne concernée (PCo). Il désigne à cette fin une curatrice ou un curateur, privé ou officiel. Rattaché au département de la cohésion sociale (DCS), l'OPAd a pour mission générale l'exécution des mandats que lui confie le TPAE.

Dans ce cadre, l'OPAd assure l'aide et la protection requises par la situation de la personne, dans les limites des mesures prononcées et dans le respect du cadre légal. La curatelle vise à protéger les personnes qui ne sont 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.) Selon les besoins et le degré d'autonomie de la PCo, elle peut couvrir la gestion financière et administrative, la prise en charge sociale ainsi que la représentation légale.

L'OPAd ne dispose d'aucune marge de manœuvre sur le flux entrant des mandats, ceux-ci étant attribués par le TPAE sans possibilité de refus. La dynamique actuelle de forte croissance exerce une pression accrue sur l'ensemble de l'organisation. L'ouverture de nouveaux mandats implique un investissement conséquent de la part des curatrices et des curateurs et exerce une pression croissante sur la gestion des situations déjà suivies. Par capillarité, cette surcharge impacte également l'ensemble des fonctions de soutien qui contribuent à la bonne exécution des mandats de curatelle.

L'OPAd termine l'année avec une moyenne de 64 mandats par équivalent temps plein (EPT), avec des projections atteignant 70 mandats par ETP fin 2026. Or, pour rappel, la Conférence suisse en matière de protection des mineurs et des adultes (COPMA) recommande un maximum de 60 mandats par ETP de curatrice ou curateur, auquel s'ajoute un ETP de personnel de soutien. Compte tenu de la spécificité genevoise – concentration des situations les plus complexes au sein de l'OPAd – un seuil plus réaliste se situerait autour de 50 mandats par curatrice ou curateur.

Par ailleurs, l'année 2025 a été marquée par une recrudescence des incivilités, des menaces et des passages à l'acte envers les collaborateurs et collaboratrices. Dans ce contexte exigeant, je tiens à exprimer ma reconnaissance à l'ensemble des équipes de l'OPAd pour leur engagement constant au service des personnes qui leur sont confiées.

Raphaël Fragnière
Directeur général

Chapitre 1 – Éléments généraux

1.1 Faits marquants de l'année 2025

L'OPAd, dont la mission s'inscrit dans le programme C06 de la politique publique de cohésion sociale, a franchi une étape importante en 2025. Au 1^{er} janvier 2025, l'OPAd est devenu une entité autonome au sein du DCS. Cette transformation n'est pas qu'administrative, elle vise à renforcer l'efficacité et l'agilité de l'organisation pour mieux répondre aux besoins des PCo. Ce changement permet également de fluidifier les partenariats et de piloter de manière plus efficace les réformes d'envergure nécessaires à la protection des plus vulnérables.

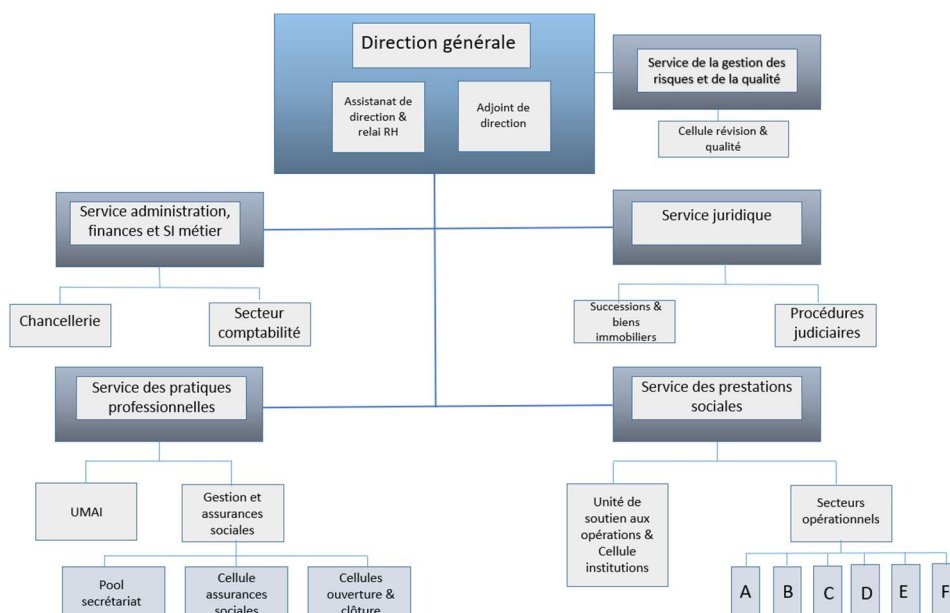
Pour faire face à la hausse constante du nombre de mandats de curatelles prononcés par le TPAE, les effectifs de l'office ont plus que doublé en 10 ans. L'office comprend, aujourd'hui, 198 collaborateurs et collaboratrices, soit 166.9 ETP, alors qu'il en comptait 82 ETP fin 2014.

Autre élément de contexte important à relever, le DCS a lancé, conjointement avec le Pouvoir Judiciaire, la réforme du dispositif cantonal de protection de l'adulte. Ces travaux d'envergure et de longue haleine s'inscrivent dans le cadre du programme RePAir (Repenser la protection de l'adulte pour l'avenir) lancé formellement en janvier 2023. Cette réforme, tout comme le projet de refonte du système d'information et de communication (SIC-OPAd) seront détaillés aux points 7.1 et 7.3 du présent rapport.

1.2 Création du service de la gestion des risques et de la qualité

Dans le cadre de la mise en place de sa nouvelle organisation, l'OPAd a souhaité regrouper toutes les compétences en matière de contrôle qualité, contrôle interne et révision dans un même service, le service de la gestion des risques et de la qualité, pour garantir la fiabilité, la conformité et la qualité des prestations fournies par l'OPAd et pour assurer la révision des dossiers des PCo quand cela est nécessaire. Ce service est rattaché directement à la direction générale en raison de ces liens étroits avec le département, la Cour des Comptes et le service d'audit interne, mais également en raison de sa dimension transversale au sein de l'office.

1.3 Organigramme de l'OPAd 2025



Chapitre 2 - Ressources humaines

2.1 Consommation des postes prévus au budget de l'OPAd en équivalent temps plein (ETP) au 31 décembre 2025 par catégorie du personnel

Catégorie du personnel	2025	
	Budget	Comptes au 31.12.2025
Fonctions permanentes	166.9	164.7
Fonctions non permanentes	13.5	13.5
Agente spécialisée et agent spécialisé	1.2	1
Total	181.6	179.2

2.2 Évolution des postes prévus aux budgets vs nombre de mandats 2020-2025

Année	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Personnes concernées actives (mandats)	3640	3642	3675	3966	4042	4342
Traitement du personnel administratif	99.2	122.7	131.2	149.8	163.3	166.9
Traitement auxiliaires et suppléants	7.5	12.5	12.5	10.5	13.5	13.5
Traitement des agents spécialisés	1	1	1	1.2	1.2	1.2
Total	107.7	136.2	144.7	161.5	178	181.6

2.3 L'essentiel de l'OPAd en quelques chiffres au 31 décembre 2025

	2023	2024	2025
Effectif permanent en ETP	149.4	162.6	164.7
Effectif des auxiliaires	10.5	12.5	13.5
Effectif Agente spécialisée et agent spécialisé	1	1	1
Effectif OCE, ETFI, HG, EPI, apprenti.e.s	21	13	14
Absences maladies (%)	10.71%	11.10%	11.46%

Chapitre 3 – Prestations sociales

Le service des prestations sociales représente 67,6 ETP, répartis en sept secteurs opérationnels, chacun placé sous la responsabilité d'une cheffe de secteur ou d'un chef de secteur. Cette organisation permet d'assurer un encadrement de proximité et une répartition cohérente des mandats.

L'Unité de soutien aux opérations (USO) complète ce dispositif. Elle assure l'accompagnement et la formation des nouvelles collaboratrices et nouveaux collaborateurs, tout en garantissant la continuité des prestations grâce à des remplacements partiels lors d'absences courtes à moyennes durées.

Par ailleurs, un groupe spécialisé est dédié au suivi des 534 personnes placées en établissements médico-sociaux (EMS), y compris 54 mandats de curatelle d'un établissement pour les personnes en situation de handicap (EPH). Afin d'adapter notre organisation à l'évolution des besoins, un projet pilote est envisagé pour étendre cette spécialisation à d'autres structures d'hébergement de type foyer.

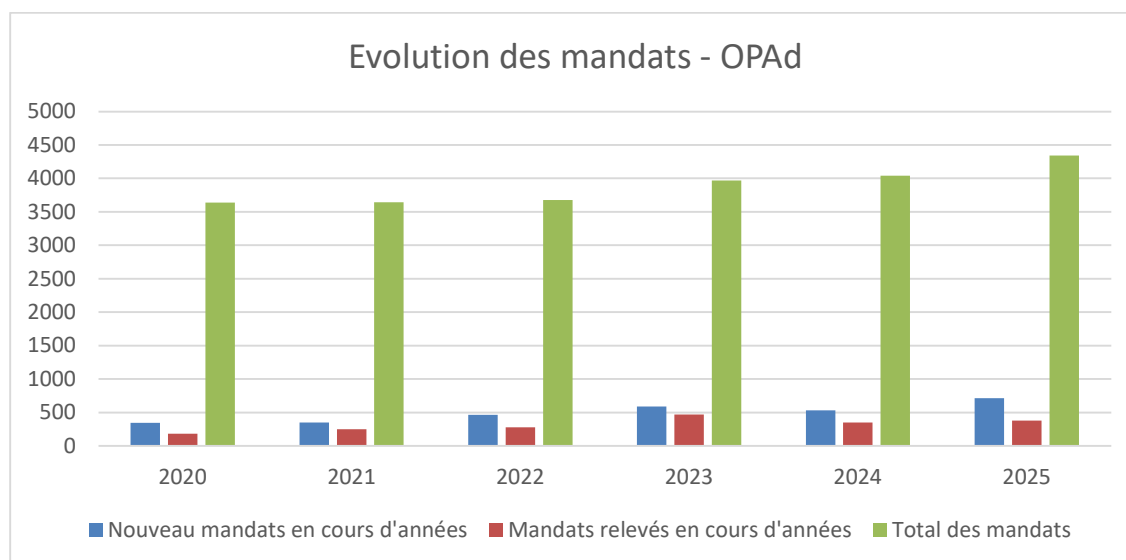
Les personnes concernées (PCo) suivies par l'office présentent des profils particulièrement diversifiés, que ce soit en termes d'âge, de problématiques de santé, de parcours de vie ou

de situation sociale et administrative. Cette diversité implique des mandats souvent complexes, nécessitant une approche globale, coordonnée et individualisée. Les curatrices et curateurs collaborent étroitement avec différents services de l'administration cantonale, de nombreux partenaires financiers, tels que l'Hospice général ou le Service des prestations complémentaires (SPC), ainsi qu'avec des partenaires institutionnels comme les Hôpitaux universitaires de Genève, les Établissements publics pour l'intégration ou la Commission cantonale d'indication. Certaines situations concernent des personnes confrontées à une précarité extrême, notamment des personnes sans domicile fixe ou sans statut légal sur le territoire, ce qui renforce encore la complexité des interventions.

La mise en œuvre d'une mesure de curatelle va varier d'une situation à une autre, en fonction de la nature du mandat et du cercle des tâches qui auront été définies par le TPAE. La curatrice ou le curateur peut avoir à effectuer de la gestion financière et/ou administrative, de la représentation juridique envers des tiers, de la représentation en matière de santé ou encore veiller au bien-être social. Cette diversité des tâches, associée à la complexité et au nombre très importants de mandats rend l'activité des curatrices et des curateurs très exigeante et implique une palette de connaissances importantes dans divers domaines. Par ailleurs, la collaboration avec la personne concernée par la mesure de curatelle, ainsi qu'avec le réseau existant, est un élément essentiel pour la prise en charge et le suivi des situations confiées à l'office. Dans certaines situations d'extrême vulnérabilité, la curatrice ou le curateur de l'OPAd est le dernier filet et/ou contact que la PCo entretient avec l'extérieur. L'activité de l'office, dans son ensemble, veille à garantir une protection, selon la nature du mandat et les tâches définies, des personnes les plus vulnérables de notre canton.

3.1 Mandats de curatelle

3.1.1 Évolution du nombre de mandats actifs du 1^{er} janvier 2020 au 31 décembre 2025

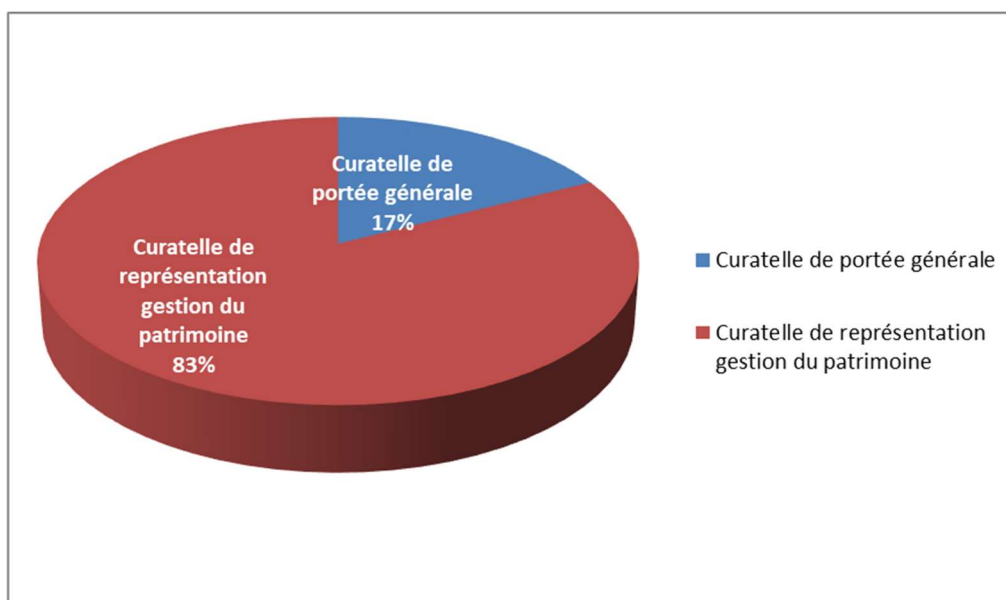


On relèvera une croissance importante du nombre de situations existantes. Le nombre de nouveaux mandats s'élève à 713 pour l'exercice 2025.

	2023	2024	2025
Nombre de mandats actifs	3'966	4'042	4'342
Nombre de mandats en cours de clôture	366	227	380
Nombre de nouveaux mandats	587	533	713
Nombre de dossiers juridiques	1'029	1'130	462
Nombre de plaintes écrites adressées à la direction	77	96	99
Nombre d'interventions en lien avec les biens mobiliers des PCo	2'371	2'335	2554

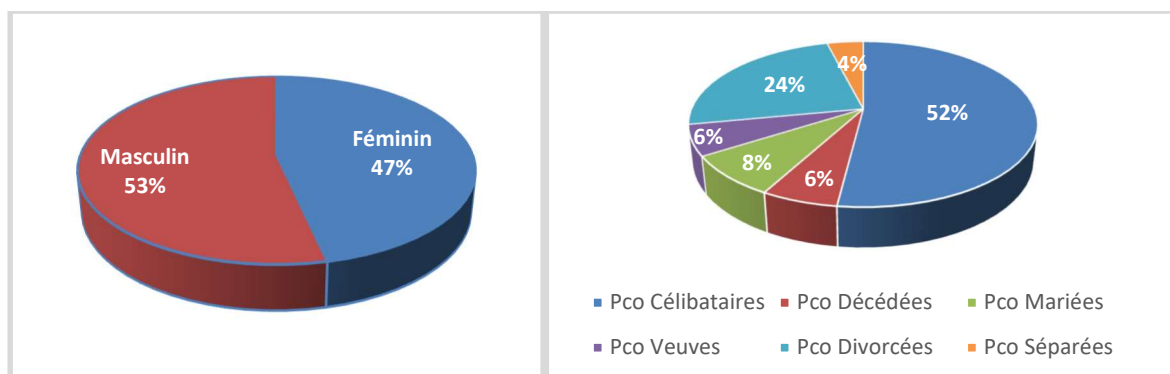
3.2 Profils des PCo

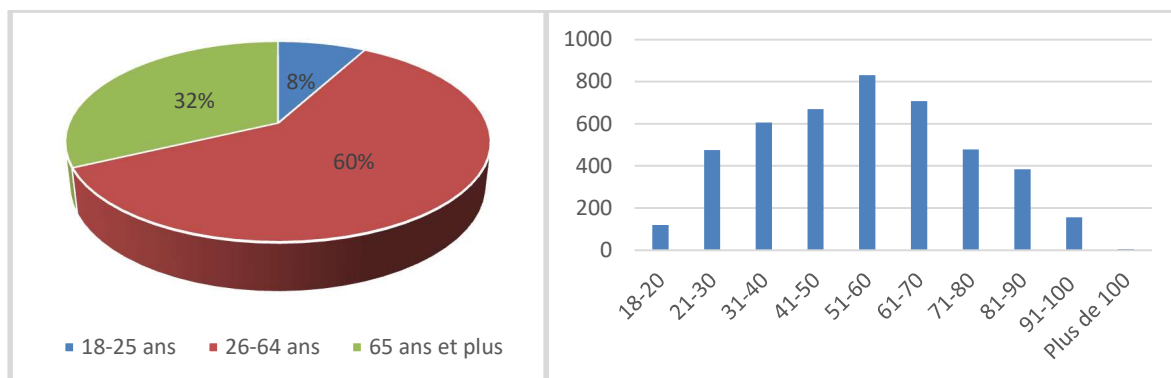
3.2.1 Type de mandats



Au-delà des aspects strictement quantitatifs, les mandats font état d'une complexité croissante des situations, avec 17% des 4'342 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.

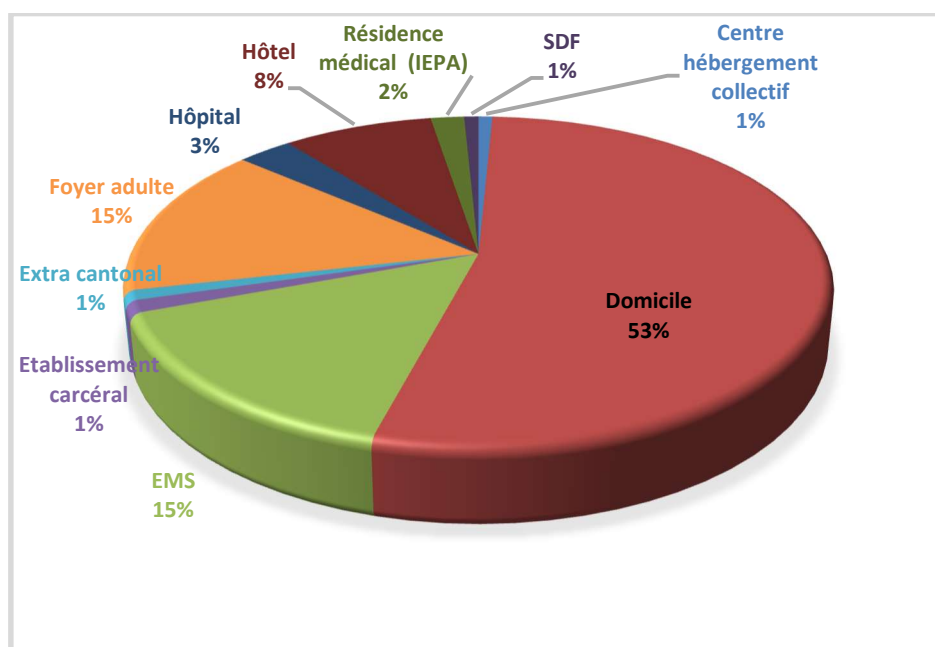
3.2.2 Sexe – Etat civil - Tranches d'âges



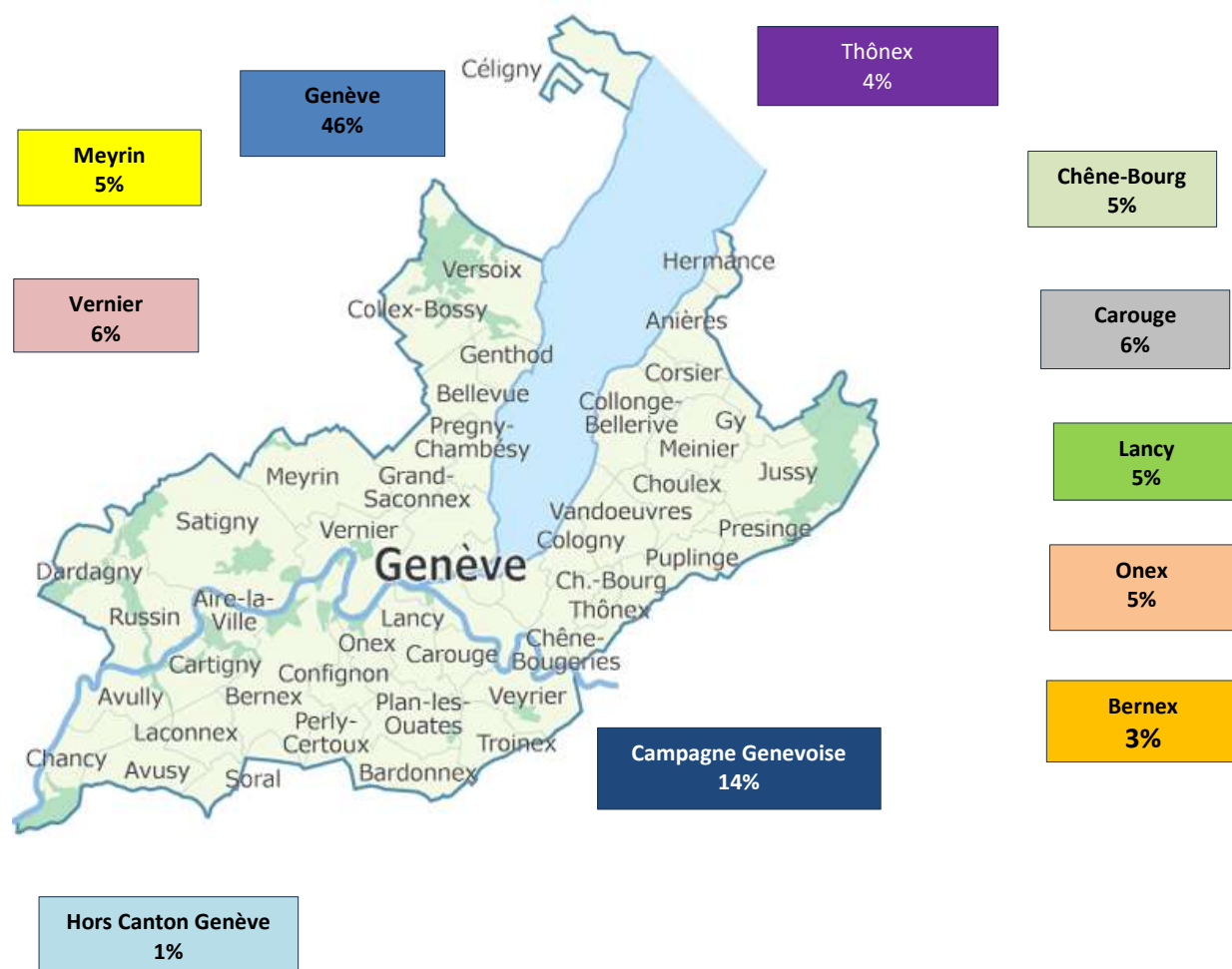


1/5^{ème} (19%) des PCo sont âgées entre 51 et 60 ans. Une attention particulière est désormais portée sur le 8% de PCo entre 18 et 25 ans, afin d'effectuer une analyse circonstanciée des alternatives à court terme pour une levée de la mesure de curatelle.

3.2.3 Lieux de vie



3.3 Proportion des PCo par commune tous mandats confondus



Chapitre 4 – Service juridique

Le service juridique apporte une expertise juridique spécialisée dans le cadre d'exécution des mandats de curatelle et intervient aussi bien pour la gestion de dossiers juridiques complexes que pour le soutien aux équipes internes. Il représente également les PCo dans le cadre d'une succession ou d'une vente d'un bien immobilier.

Dossiers juridiques	Dossiers
Nombre de dossiers ouverts en 2025	462
dont dossiers juridiques	292
dont dossiers successions / biens immobiliers	170

- Traitement de 90 à 100 dossiers pour une juriste ou un juriste, 40 à 50 dossiers pour une avocate stagiaire ou un avocat stagiaire
- Traitement de 90 à 110 dossiers pour une préposée ou un préposé aux successions

Hormis une augmentation des nouveaux dossiers juridiques ouverts en 2025, la charge de travail a augmenté en raison de la plus grande complexité des dossiers juridiques à traiter, qui nécessitent plus de temps avant de trouver une issue.

Chapitre 5 – Administration et finances

Le Service Administration et Finances assure la gestion financière de l'OPAd et constitue un pilier essentiel de son fonctionnement.

Il pilote un budget annuel de plus de CHF 26 millions, dont la grande majorité est consacrée aux charges de personnel. Au-delà de la gestion budgétaire, le service veille à ce que les décisions prises par les autorités puissent être mises en œuvre de manière concrète, rapide et sécurisée.

Ses responsabilités incluent notamment :

- la gestion et l'évolution du système d'information métier, ainsi que la supervision du projet de refonte en cours ;
- la logistique du bâtiment et du parc informatique ;
- la gestion de l'économat ;
- le suivi et le développement du système de contrôle interne financier ;
- la coordination avec les partenaires financiers du Grand État et de la place financière genevoise.

Plusieurs projets d'amélioration sont en cours, notamment l'automatisation partielle du traitement du courrier, l'amélioration des outils informatiques et la réduction de certaines tâches administratives répétitives. Ces évolutions devraient progressivement améliorer l'efficacité des processus et permettre aux équipes de se concentrer davantage sur les activités à plus forte valeur ajoutée. Parallèlement, une réflexion stratégique est engagée autour du renouvellement du système d'information métier.

Ces évolutions visent à simplifier les processus, améliorer la traçabilité des opérations et renforcer la sécurité des flux financiers. Elles ne remplacent toutefois pas l'expertise humaine, indispensable à l'analyse des situations et à la prise de décision.

5.1 La comptabilité

Le secteur de la comptabilité joue un rôle central dans la gestion financière des personnes placées sous curatelle. Il veille à la bonne exécution des paiements, à l'enregistrement des revenus et au suivi rigoureux des avoirs bancaires.

Les collaboratrices et les collaborateurs en charge de la facturation traitent l'ensemble des dépenses liées à la vie quotidienne des PCo, telles que les loyers, les primes d'assurance, les frais de télécommunication ou les factures médicales. Elle et ils assurent également le traitement des décomptes d'assurance maladie et entretiennent des relations régulières avec les partenaires institutionnels, notamment les services sociaux et les organismes d'assurance.

Parallèlement, les caissières-comptables et les caissiers-comptables assurent l'enregistrement des encaissements et veillent à la correcte attribution des montants reçus. L'ensemble de ces opérations s'inscrit dans un cadre de contrôle interne exigeant, visant à garantir la sécurité et la traçabilité des flux financiers.

5.1.1 Encaissements

Prestations financières (en francs)

	2023	2024	2025
Encaissements reçus	165'831'666	180'068'336	195'211'393
Factures émises	167'432'942	176'487'227	195'843'340
Paielements effectués	160'153'149	170'949'494	185'643'107
Montant en fortune privée	45'875'077	45'732'620	43'465'408
Avoirs en tiers fiduciaire	52'219'455	61'971'860	64'044'005
Ordres de caisse (remise d'argent directement aux PCo)	2'846'419	3'176'361	3'409'493

5.1.2 Paiements

Paiements effectués	PAIN*	Nombre	Montant
	452	317'209	185'643'107

Soit 1'259 opérations par PAIN et par jour travaillé pour un montant moyen par PAIN de CHF 736'679.-

* ordre de paiements en masse

5.1.3 Factures saisies

Factures	Nombre	Montant
Décomptes frais médicaux	35'029	6'668'124
Factures frais médicaux	68'705	13'725'000
Factures standards	253'335	178'122'264
Total	357'069	198'515'388

Soit 1'416 factures par jour travaillé pour un montant moyen de CHF 787'759.-

5.2 La Chancellerie

Le secteur de la chancellerie constitue le principal point d'entrée administratif de l'office. Il assure l'enregistrement des décisions judiciaires, la mise à jour des dossiers, le traitement du courrier ainsi que l'accueil du public.

Ce travail quotidien est indispensable au bon fonctionnement de l'institution, car il permet de garantir la bonne exécution des décisions rendues par les autorités et la tenue à jour des informations administratives.

L'activité de la chancellerie est particulièrement soutenue. Elle traite chaque année un volume très important de documents entrants et sortants, procède à l'enregistrement de nombreuses décisions judiciaires et assure un suivi administratif constant des dossiers.

	2023	2024	2025
Courriers entrant	484'007	473'850	550'097
Courriers sortant *	110'820	111'426	127'633
Gestion électronique des documents (GED)	544'732	545'273	586'123

* N'est pas compris dans cette volumétrie le courrier interne au Petit et au Grand État, ainsi qu'au Pouvoir Judiciaire.

Parallèlement, les équipes assurent l'accueil du public. En 2025, la réception de l'OPAd a accueilli près de 12 000 visiteurs. Les collaboratrices et collaborateurs du secteur sont ainsi très souvent les premiers interlocuteurs des usagères et des usagers et doivent faire face à des situations parfois complexes.

Malgré la présence permanente d'un service de sécurité, certaines situations ont nécessité des interventions des services d'urgence au cours de l'année. La majorité de ces situations concernent des personnes fragilisées ou confrontées à des difficultés sociales, de santé ou de précarité.

67 interventions Société de sécurité externe	38 interventions 	31 interventions 
--	---	---

Chapitre 6 – Pratiques professionnelles

6.1 La cellule ouverture

L'activité a connu une forte progression par rapport à 2024, avec des volumes de traitement nettement plus élevés. Les pics enregistrés en juin-juillet et en novembre-décembre reflètent directement l'arrivée de nouveaux mandats attribués par le TPAE. Cette hausse d'activité s'accompagne d'un progrès notable dans l'efficacité ; en effet, le délai moyen de traitement des rapports d'entrée a été réduit de 12 jours, traduisant une meilleure réactivité et une gestion optimisée des dossiers.

	2024	2025
Dossiers attribués (changements de mesure compris)	600	715
Dossiers finalisés	610	680
Stock	206	218

	2024	2025
Délai moyen de traitement [jours]	122	110
Nombre de rapports d'entrée finalisés dans le délai de 3 mois	226	269
Nombre de dossiers rendus hors délai (>92 jours)	384	411

6.2 La cellule clôture

Durant l'année 2025, les gestionnaires ont contribué à alléger la charge des dossiers en cours. Les dossiers déjà validés par le TPAE ont été archivés, tandis que ceux dont le rapport final attend encore l'approbation ont été pré-archivés, permettant ainsi de garder sous contrôle la croissance des mandats à l'OPAd. Cette organisation proactive a libéré du temps et des ressources, tout en assurant un suivi rigoureux.

Parallèlement, les volets financiers encore actifs ont été réduits jusqu'à son strict minimum, et les montants qui ne pouvaient être transférés aux héritiers ou aux PCo ont été sécurisés sur le compte « fonds en déshérence » de l'OPAd. Ces actions illustrent la volonté des gestionnaires de conjuguer efficacité, rigueur et gestion prudente des ressources, tout en améliorant la fluidité et la maîtrise des différents processus de gestion.

	2024	2025
Dossiers attribués	391	438
Dossiers archivés	300	820
Stock (dont en attente d'archivage)	881	403

6.3 La cellule assurances sociales

En 2025, les gestionnaires de la cellule assurances sociales ont poursuivi leur mission avec engagement, en assurant l'instruction complète des nouveaux dossiers de prestations complémentaires. Ils ont également pris en charge les révisions des dossiers actifs, à la demande du SPC ou des curatrices et des curateurs de l'OPAd. Grâce à cette vigilance constante, chaque dossier a été traité avec rigueur et cohérence, garantissant une prise en charge efficace et adaptée aux besoins des bénéficiaires, tout en soutenant le bon fonctionnement global de la cellule.

	2024	2025
Dossiers attribués	1'074	1'195
Dossiers finalisés	945	1'137
Dossiers sous gestion	395	503

6.4 L'unité mobile d'accompagnement et d'intervention (UMAI)

Entre les exercices 2024 et 2025, l'UMAI a enregistré une augmentation notable de son activité, passant de 2'335 à 2'554 interventions, soit une hausse de 9,4 %. L'année 2025 a également été marquée par plusieurs évolutions opérationnelles structurantes. Un nouveau mode opératoire a été mis en place pour la vente des véhicules, désormais réalisée via les enchères officielles de la fourrière de l'État de Genève, tandis qu'une coordination renforcée avec l'état-major de la police permet d'anticiper et de sécuriser les interventions sensibles à domicile. Par ailleurs, un projet innovant de ventes mobilières a été lancé en collaboration avec le service des évacuations, impliquant une réorganisation progressive du garde-meubles dans le cadre des liquidations de logements. Ces initiatives traduisent l'engagement de l'UMAI à optimiser ses procédures tout en assurant sécurité et efficacité.

Demandes	2024	2025
Accompagnements / divers	551	561
Déménagements	445	435
Etat des lieux entrée/sortie/préparatoire	342	382
Inventaires début de mandat / liquidation	573	660
Nettoyages	311	375
Travaux / ventes	113	141
Total des demandes annuelles	2335	2554

6.5 Le pool secrétariat

En 2025, le pool secrétariat a traité et numérisé un total de 50'001 courriers, sans compter les nombreux courriels gérés quotidiennement. L'équipe a également pris en charge la rédaction des demandes de fonds destinées aux fondations partenaires de l'OPAd, ainsi que des demandes d'abattement liées aux ordonnances pénales.

Parallèlement, le suivi des renouvellements des abonnements TPG des PCo s'est poursuivi avec rigueur. Les secrétaires ont collaboré avec les curatrices et curateurs pour identifier les besoins parmi les 2'295 abonnements enregistrés sur la plateforme TPG Evomoov. Ce dispositif entièrement dématérialisé permet un suivi structuré et fiable des échéances pour chaque PCo.

Au-delà de ces missions, le pool secrétariat joue un rôle transversal clé dans la gestion des dossiers des PCo, en s'occupant notamment :

- de la gestion des demandes de compléments de pièces pour les déclarations fiscales établies par PRO ;
- des demandes de décomptes auprès de l'Office des poursuites dans le cadre des rapports périodiques ;
- de l'enregistrement des rapports périodiques au TPAE ;
- de la préparation des demandes d'ouverture de comptes bancaires auprès de la BCGe, incluant les formulaires destinés à la signature des curatrices et des curateurs ;
- de la gestion des factures sans financeur, en coordination avec les curatrices et les curateurs ;
- et du renvoi des courriers destinés à des personnes inconnues de l'office.

Ces missions témoignent de l'implication constante du pool secrétariat dans la qualité et la fiabilité de la gestion administrative des dossiers, assurant un suivi précis et complet pour chaque PCo.

Chapitre 7 – Projets

7.1 RePAir - Repenser la protection de l'adulte pour l'Avenir

Le programme RePAir, lancé en janvier 2023 par le département de la cohésion sociale et le Pouvoir judiciaire, vise à mieux soutenir et accompagner les personnes sous mesure de protection sur les plans administratif, juridique, social, médical ou financier, jusqu'à ce qu'elles retrouvent leur autonomie, lorsque cela est possible, et dans le respect de leur droit à l'autodétermination.

Une approche, trois niveaux d'intervention :

1. En amont de la mesure de protection, avant l'ordonnancement d'une curatelle par le TPAE, afin de renforcer la mise en œuvre des principes de subsidiarité et de proportionnalité ;
2. Pendant la mesure, pour améliorer l'accompagnement des personnes majeures concernées ;
3. En aval de la mesure, afin de mieux soutenir la sortie de curatelle et accompagner les personnes vers la levée de la mesure.

Pour atteindre ces objectifs, quinze projets ont été lancés. Ils placent la PCo et ses besoins au centre des réflexions, et nécessitent une coordination étroite entre les différents partenaires, ainsi qu'avec les autres projets menés au sein du DCS et du Pouvoir judiciaire.

Croiser les regards

Une première phase de consultation menée en 2022 avec les parties prenantes a permis de définir les objectifs et le périmètre de la réforme.

Une série d'analyses approfondies a ensuite permis de dresser un état des lieux inédit de la politique publique comprenant notamment :

- une enquête auprès d'adultes sous curatelle, de l'ensemble des curatrices et curateurs, et des partenaires du réseau genevois impliqué dans la protection de l'adulte ;
- une analyse statistique détaillée des parcours de vie des personnes sous curatelle et des projections démographiques afin d'anticiper les besoins futurs et de calibrer le dispositif ;
- un inventaire des ressources cantonales disponibles dans le champ de l'action sociale ;
- un recensement et une évaluation des informations existantes sur les mesures de protection de l'adulte ;
- plusieurs comparaisons intercantionales concernant les cadres juridiques applicables, les dispositifs d'enquête sociale déployés en amont des mesures, les modalités d'accompagnement des personnes sous curatelle, les dispositifs de formation, d'accompagnement et de soutien des curatrices et curateurs.

Ces analyses constituent un socle commun de connaissances, mobilisé dans chaque projet pour construire, en concertation avec les parties prenantes, des solutions innovantes et durables.

Communication sur les mesures de protection de l'adulte

Ce projet vise à mieux faire connaître la politique publique de protection de l'adulte et encourager la population genevoise à rédiger des mesures anticipées (directives anticipées et mandats pour cause d'incapacité).

Une phase de consultation réunit 31 institutions (administration cantonale, établissements publics autonomes, communes, associations, fondations, faîtières, etc.) lors de cinq ateliers collaboratifs d'une demi-journée chacun. Ces échanges ont permis de définir les bases d'une stratégie de communication harmonisée pour assurer une cohérence entre acteurs,

accessible pour toucher tous les publics, incitative afin d'encourager la rédaction de mesures personnelles anticipées, et adaptée à différents publics cibles, en tenant compte des divers profils cognitifs, culturels et sociaux.

Ce projet contribue ainsi au renforcement du droit à l'autodétermination, à la visibilisation et à la déstigmatisation de la politique publique.

Révision des critères d'attribution et de rétribution des mandats

Ce projet vise à mieux accompagner les personnes sous curatelle en élargissant l'éventail des curatrices et des curateurs, ainsi qu'en révisant les critères d'attribution et de rétribution des mandats, afin qu'ils ne reposent plus uniquement sur le niveau de fortune PCo.

Dispositif d'enquête sociale

Ce projet a pour objectif de déployer dans le canton de Genève un dispositif d'enquêtes sociales en soutien à la prise de décision des magistrates et des magistrats du TPAE. Lors de cette phase d'évaluation de la situation pendant l'instruction des mesures d'accompagnement sont prises pour soutenir les PCo par un signalement afin d'éviter, lorsque la situation le permet, le prononcé d'une curatelle.

Instance cantonale de dépôt des mandats pour cause d'incapacité

En cohérence avec le projet de révision du Code civil relatif à la protection de l'adulte, ce projet a permis d'identifier et de désigner une instance cantonale auprès de laquelle les mandats pour cause d'incapacité pourront être déposés et conservés.

7.2 Projet pilote en partenariat avec Pro Senectute

Depuis le 1^{er} septembre 2024, un projet pilote de 24 mois est déployé en partenariat avec la Fondation Pro Senectute Genève (PSGE), financé par le DCS.

Il poursuit un double objectif :

- la prise en charge de 108 mandats de curatelle concernant des personnes de 65 ans et plus ;
- la réalisation de 36 enquêtes sociales faisant suite à des signalements concernant des personnes âgées de 55 ans et plus.

7.3 Futur SI – Programme SNOW

L'année 2025 a constitué une étape structurante pour le programme SNOW, projet de transformation numérique visant à moderniser le système d'information de l'office de protection de l'adulte.

Face à l'augmentation du nombre de situations suivies et à la complexité croissante des dossiers, l'évolution des outils informatiques représente un enjeu majeur pour garantir la qualité, la sécurité et la traçabilité des opérations administratives et financières. Le programme SNOW vise ainsi à doter l'office d'un système d'information plus cohérent, plus performant et mieux adapté aux exigences actuelles et futures du service public.

Le programme repose sur trois composantes principales :

- la brique comptable, basée sur la technologie Oracle OeBS ;
- la brique sociale, développée sur la plateforme ServiceNow ;
- le projet LADIA, consacré à la classification intelligente des documents par intelligence artificielle.

Ces trois volets ont progressé de manière complémentaire en 2025 et ont contribué à consolider progressivement l'architecture cible du futur système d'information.

Le programme SNOW constitue un projet stratégique pour l'évolution du système d'information de l'office. Il s'inscrit dans une démarche de modernisation progressive visant à améliorer la qualité des données, renforcer la sécurité des flux d'information et offrir aux équipes métiers des outils mieux adaptés à leurs besoins.

Dans un contexte marqué par l'augmentation des situations suivies et par la complexité croissante des dossiers, cette transformation numérique représente un levier essentiel pour garantir, à long terme, l'efficacité et la qualité du service public.

Chapitre 8 – OPAd 2025 en quelques chiffres clés

POPULATION ET PROFIL SOUS PROTECTION

4 342 Personnes suivies

Au 31 décembre 2025, cela représente plus de 1% de la population majeure genevoise sous mesure de protection.

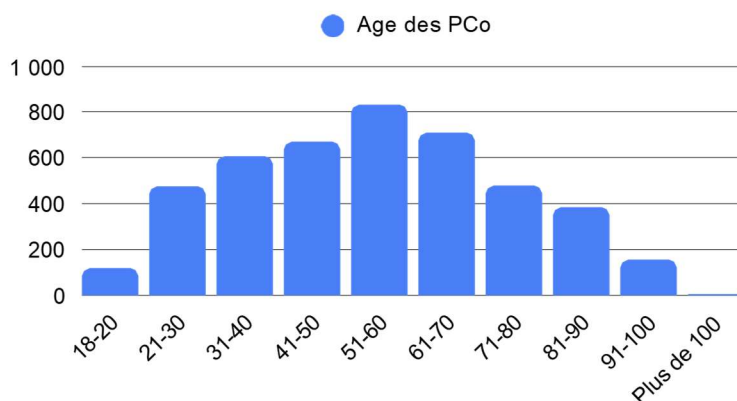
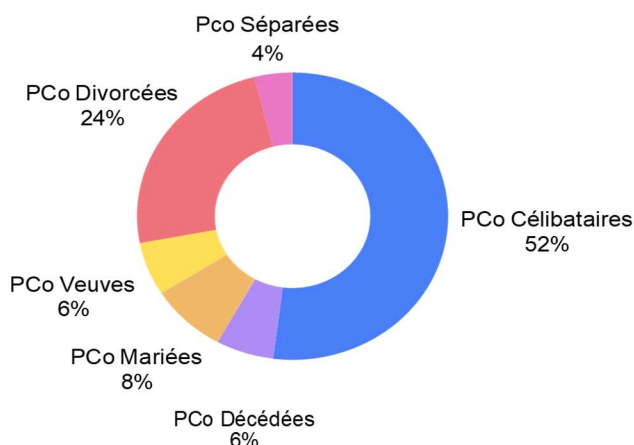
713 Nouveaux mandats

Une hausse majeure par rapport aux exercices 2020-2021 qui comptaient environ 350 mandats par an.

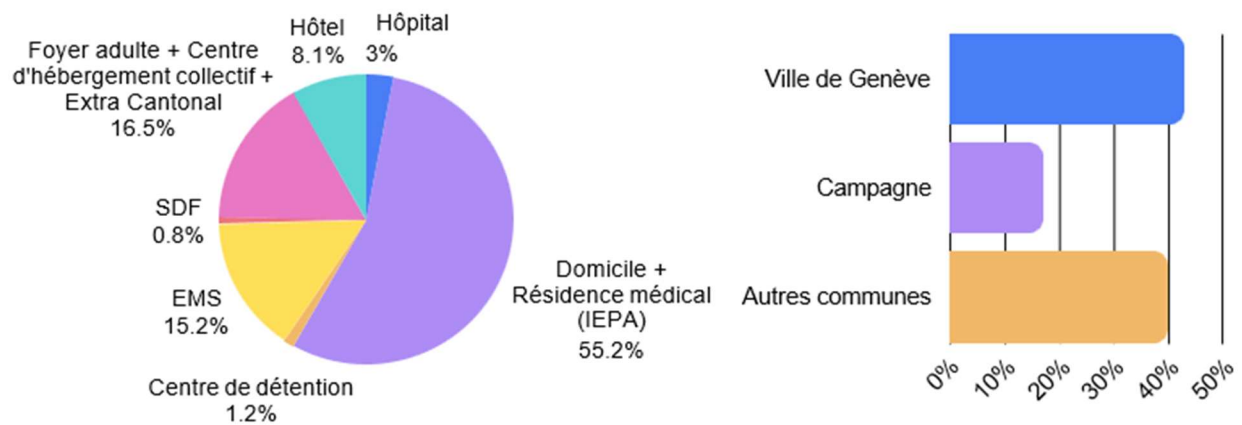
64

mandats par curateur (ETP)

Objectif cible reste fixé au maximum à 60 mandats



LIEUX DE VIE ET TERRITOIRE



SERVICES SUPPORT

Service juridique



462 nouveaux dossiers juridiques ouverts en 2025

292 dossiers juridiques classiques

170 dossiers spécifiques aux successions et biens immobiliers

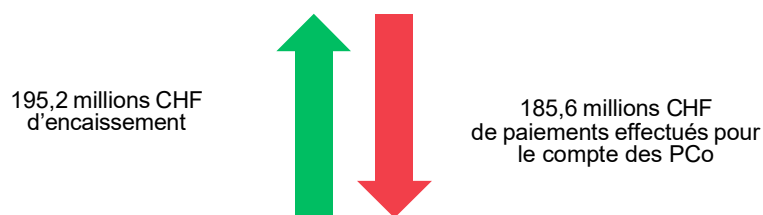
Unité mobile d'accompagnement et d'intervention



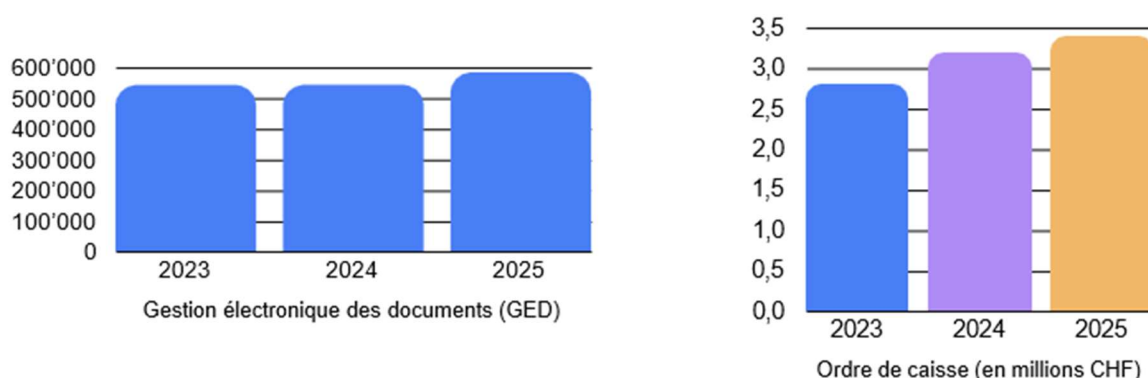
2 554 interventions de l'UMAI

+9.3% vs 2024

Flux Financiers: 381 millions CHF traités



Gestion administrative



Chapitre 9 – Propos conclusifs

L'année 2025, d'une densité inédite, confirme une tendance durable de l'augmentation du nombre de nouvelles situations confiées à l'OPAd, dans un contexte budgétaire désormais défavorable. Cette dynamique exerce une surcharge chronique qui limite la capacité des curatrices et des curateurs à exercer pleinement leur devoir de diligence, pourtant central dans l'exécution de mandats judiciaires. Elle exerce également une pression durable sur l'ensemble de l'organisation et sur la qualité du suivi des situations.

Dans ce contexte, l'OPAd poursuivra en 2026 ses efforts d'adaptation, en procédant à des aménagements organisationnels, en développant ses outils et en recherchant des sources d'efficacité, tout en s'attachant à renforcer son dispositif.

Si les travaux de refonte de la protection de l'adulte sont très prometteurs, ils ne sauraient à eux-seuls, à court ou moyen terme, diminuer la charge qui pèse sur l'OPAd. Des ressources supplémentaires demeurent indispensables pour permettre à l'office de remplir pleinement la mission qui lui est confiée.

L'enjeu demeure ainsi de garantir, dans la durée, un accompagnement de qualité au service des personnes les plus vulnérables de notre canton.