

Genève, le 17 juin 2015

Aux représentant-e-s des médias

Communiqué de la Cour des comptes (2 pages)

Publication de deux examens sommaires

1) DÉLAIS DE TRAITEMENT DES DEMANDES D’AFFILIATION À L’OCAS

La Cour des comptes a été sollicitée par un citoyen au sujet de lenteurs dans le traitement par l’office cantonal des assurances sociales (OCAS) d’une demande d’affiliation en tant qu’indépendant. Après examen, il s’avère que des travaux étant actuellement en cours au sein de l’OCAS afin de résorber les retards, un audit de la Cour sur ces questions n’apporterait aucune valeur ajoutée en l’état de la situation. Cependant, la Cour effectuera un suivi de l’évolution de la situation à l’OCAS durant l’année 2015 et a invité la direction générale de l’OCAS à compléter sa pratique en ce sens que le conseil d’administration approuve de manière formelle les délais maximaux à ne pas dépasser par type de prestation.

A la suite d’une communication citoyenne, la Cour des comptes a pu constater que la problématique de dépassement des délais et les retards de traitement de certaines demandes constituent un risque que l’OCAS considère comme majeur. Dans ce cadre, les services principaux de l’office disposent de tableaux de bord pour le suivi de leurs activités qui sont pilotées par la hiérarchie.

S’agissant des délais moyens pour l’affiliation au service des indépendants, il est relevé que ces derniers ont fortement augmenté ces dernières années. Ils sont ainsi passés d’une estimation de 40 jours en 2012 à 90 jours en 2014. Selon les informations communiquées par l’OCAS, cette augmentation s’explique notamment par l’application plus rigoureuse des conditions d’affiliation des indépendants et par l’instruction de dossiers de plus en plus complexes. Pour la fin d’année 2015, l’objectif de délai de traitement a été fixé à 60 jours. Afin d’atteindre cet objectif, l’OCAS entend notamment effectuer un suivi rapproché de la situation via son système d’information et réduire le taux d’absence au sein de l’office. Il convient de préciser que selon les principes de gouvernance en vigueur au sein de l’OCAS, la fixation de normes d’acceptabilité relatives à ce délai est du ressort des organes de direction.

En conclusion, des travaux étant actuellement en cours au sein de l’OCAS afin de résorber les retards, il paraît qu’un audit de la Cour sur ces questions n’apporterait aucune valeur ajoutée en l’état de la situation. Toutefois, la Cour effectuera un suivi de l’évolution de la situation à l’OCAS durant l’année 2015. Par ailleurs, dans un souci de transparence et d’amélioration de la gouvernance, elle a invité la direction générale de l’OCAS à compléter sa pratique en ce sens que le conseil d’administration approuve de manière formelle les délais maximaux à ne pas dépasser par type de prestation.

2) DÉLAIS DE TRAITEMENT DES DEMANDES DE RENOUVELLEMENT DE PERMIS DE SÉJOUR À L'OCPM

La Cour des comptes a été sollicitée par un citoyen au sujet de lenteurs dans le traitement par l'office cantonal de la population et des migrations (OCPM) d'une demande de renouvellement de permis de séjour. Après examen, il s'avère que des travaux étant actuellement en cours au sein de l'OCPM afin de maîtriser les délais de traitement des dossiers et de résorber les retards, un audit de la Cour sur ces questions n'apporterait aucune valeur ajoutée en l'état de la situation. Cependant, la Cour effectuera un suivi de l'évolution de la situation à l'OCPM durant l'année 2015.

A la suite d'une communication citoyenne, la Cour a pu constater que la problématique des délais de traitement constitue un objectif prioritaire de l'OCPM et du département de la sécurité et de l'économie (DSE) depuis la fin de l'été 2014. En effet, le constat avait été fait que les prestations rendues ne répondaient plus à ce que les usagers étaient en droit d'attendre d'une administration publique moderne. Dès lors, un état de situation des délais de traitement a été établi dans les différents services concernés et des objectifs sectoriels ont été fixés pour permettre le retour à une situation normale dans tous les domaines d'activités touchés, d'ici à fin 2015. Ces objectifs ont été validés par le conseiller d'État concerné, à qui un tableau de bord mensuel est remis depuis la fin octobre 2014.

Par ailleurs, la Cour a réalisé en décembre 2011 un audit relatif à la mise en œuvre de la loi 9332 concernant la gestion électronique des dossiers (GED) au sein de l'OCPM. Celle-ci devait permettre d'améliorer la qualité et la rapidité du service à l'utilisateur, améliorer l'efficacité des collaborateurs de l'OCPM dans leurs tâches courantes, et économiser les ressources humaines actuellement nécessaires à la gestion des dossiers; et ce grâce à une organisation remaniée et un outil de gestion adapté.

Afin de se conformer aux recommandations émises par la Cour, l'OCPM a mis en place en 2012 une nouvelle organisation autour d'un projet spécifique baptisé SAPHIR (solution adaptée et performante pour l'harmonisation et d'indexation des références). Selon les prévisions de l'OCPM, ce projet devrait être finalisé en 2016.

En conclusion, des travaux étant actuellement en cours au sein de l'OCPM afin de maîtriser les délais de traitement des dossiers et de résorber les retards, il paraît qu'un audit de la Cour sur ces questions n'apporterait aucune valeur ajoutée en l'état de la situation. Toutefois, la Cour effectuera un suivi de l'évolution de la situation à l'OCPM durant l'année 2015.

Les examens sommaires de la Cour sont librement disponibles au lien suivant :

<http://www.cdc-ge.ch/fr/Publications/Examens-sommaires.html> .

Contact pour toute information complémentaire:

Monsieur Stanislas ZUIN, magistrat à la Cour des comptes
Tél. 022 388 77 93, courriel: stanislas.zuin@cdc.ge.ch