

Cour des comptes
Case postale 3159
1211 Genève 3
Tél. : +41 (0)22 388 77 90
Fax : +41 (0)22 388 77 99
<http://www.cdc-ge.ch>

Genève, le 4 juin 2015

Objet : Réclamation concernant l'office cantonal de la population et des migrations

Monsieur,

Nous faisons suite à votre communication du 11 août 2014 dans laquelle vous faites état d'un retard dans le traitement par l'office cantonal de la population et des migrations (OCPM) d'une demande de renouvellement du permis de séjour de votre épouse.

Suite à des contacts pris auprès la direction de l'OCPM, il apparaît que la problématique des délais de traitement de certaines demandes 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. A titre d'illustration, le tableau de synthèse en annexe détaille les objectifs fixés par l'OCPM pour les différents secteurs et leur degré d'atteinte à fin décembre 2014.

Par ailleurs, nous portons à votre connaissance le fait que 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 nous paraît qu'un audit de la Cour sur ces questions n'apporterait aucune valeur ajoutée en l'état de la situation. Nous intégrons néanmoins votre communication dans l'analyse permanente des risques que réalise la Cour et ne manquerons pas de reconsidérer la question en fonction notamment de la suite qui sera donnée aux travaux actuellement en cours au sein de l'OCPM. Dans ce sens, la Cour effectuera un suivi de l'évolution de la situation à l'OCPM durant l'année 2015.



En vous remerciant d'avoir pris contact avec la Cour, nous vous prions de croire, Monsieur, à l'assurance de nos sentiments distingués.

Pour la Cour des comptes

Isabelle TERRIER, présidente

Stanislas ZUIN, magistrat

Pièce jointe :

- Tableau des objectifs – synthèse au 31 décembre 2014

Copie anonymisée :

- M. Bernard GUT, directeur général de l'OCPM
- M. Marc ANTILLE, directeur du contrôle interne du DSE