

Genève, le 10 décembre 2024

Aux représentant-e-s des médias

Communiqué de presse de la Cour des comptes (2 pages)

SERVICE ÉTRANGERS DE L'OFFICE CANTONAL DE LA POPULATION ET DES MIGRATIONS

Partant de son analyse des risques, la Cour a identifié des enjeux opérationnels significatifs au sein du service étrangers de l'office cantonal de la population et des migrations. Elle a donc décidé de réaliser un audit de performance sur la base de ces éléments. À l'issue de ses travaux, la Cour constate que le service étrangers n'est pas en mesure de monitorer l'activité de ses secteurs. Par ailleurs, les modalités d'organisation sont peu efficaces. Pour réduire les risques liés à cette situation, il apparaît nécessaire de faire évoluer le système d'information et de poursuivre la réorganisation du service. Cet audit est librement disponible sur <https://www.cdc-ge.ch>.

De nombreux changements au niveau de l'organisation et du personnel sont intervenus ces dix dernières années au sein du service étrangers de l'office cantonal de la population et des migrations (OCPM, ci-après : l'office). Ces changements ont eu d'importantes répercussions sur l'organisation du travail. Malgré les mesures prises et les crédits d'investissement successifs, la question de la performance des processus de traitement demeure préoccupante et constitue un enjeu majeur pour l'office.

Le système d'information et les indicateurs de suivi actuels ne permettent pas de réaliser un monitoring efficace des activités

Le service étrangers n'est pas en mesure de suivre la performance de ses secteurs impliqués dans les différents processus de traitement d'une demande. Cette situation s'explique notamment par le maintien d'un système d'information obsolète, le logiciel CALVIN n'étant pas paramétré pour suivre les différentes étapes d'une demande. De ce fait, l'office ne dispose pas des données nécessaires à un pilotage efficace, ce qui l'empêche de développer une stratégie en ligne avec la réalité opérationnelle des activités du service.

Une répartition des tâches qui complique et allonge le traitement des demandes

La répartition complexe des tâches au sein du service étrangers se traduit par un enchevêtrement des compétences qui engendre de la confusion aussi bien auprès des collaborateurs du service que des usagers. Cette situation s'accompagne d'une organisation en silo peu propice à la communication, aux échanges d'expériences et, finalement, à l'amélioration des processus et à un traitement efficace des demandes.

Renforcer le monitoring et poursuivre la réorganisation du service

La Cour recommande au département des institutions et du numérique de prioriser l'adoption d'un système d'information qui puisse être paramétré afin de prendre en compte le parcours des demandes depuis leur dépôt jusqu'à la décision finale. Cette logique de suivi permettra de séquencer les différentes étapes du processus de traitement pour identifier les temps d'attente imputables à l'office ou à des tiers (y.c. les usagers). Par ailleurs, la Cour recommande également de poursuivre les efforts de réorganisation qui accompagnent la mise en œuvre de la loi 11945, votée en 2016 et ouvrant un crédit d'investissement de 2'330'000 F destiné à l'optimisation des prestations de l'office. Il s'agira de s'assurer que celle-ci permette effectivement de fluidifier le traitement des demandes et d'éviter les allers-retours inutiles entre secteurs.

Pour toute information complémentaire, prière de prendre contact avec :
Madame Isabelle TERRIER, magistrate titulaire
Tél. 022 388 77 90, courriel : isabelle.terrier@cdc.ge.ch