

Genève, le 14 décembre 2011

Aux représentant-e-s des médias

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

Publication d'un nouveau rapport

Gestion électronique des dossiers à l'Office cantonal de la population (OCP)

A la demande de la direction générale de l'OCP, le DSPE a saisi la Cour des comptes d'une demande d'audit de la mise en œuvre du projet de loi 9332, voté en 2004, qui vise notamment à améliorer la qualité du service à l'usager et la gestion de l'OCP par la mise en place d'une gestion électronique des documents (GED). Il ressort de l'audit de la Cour que les principaux objectifs annoncés dans la loi 9332 ne sont à ce jour pas atteints et que la GED n'a de facto pas pu contribuer à une réduction des temps et délais d'attente des usagers comme prévu. La Cour a émis sept recommandations et une feuille de route pour sortir, après 8 ans de projet, d'une situation bloquée et tient à saluer la démarche constructive de la Direction générale de l'OCP et du DSPE en sollicitant cet audit. Le rapport est librement disponible sur <http://www.ge.ch/cdc/>.

Le 22 octobre 2004, le Grand Conseil adopte la loi 9332 qui vise, par l'introduction d'une gestion électronique des documents (GED) à l'Office cantonal de la population (OCP), notamment à améliorer la qualité et la rapidité du service à l'usager, améliorer l'efficacité des collaborateurs de l'OCP 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 (GED). Un crédit d'investissement de 2'602'827 F est ainsi voté.

Le 26 avril 2011, constatant que plus de six ans après l'adoption du projet de loi, l'outil mis à disposition n'était adapté ni aux besoins des collaborateurs ni aux besoins organisationnels de l'OCP, Madame Isabel Rochat, conseillère d'Etat en charge du Département de la sécurité, de la police et de l'environnement (DSPE), à la demande de la direction générale de l'OCP, a saisi la Cour des comptes d'une demande d'audit de la mise en œuvre du projet de loi 9332.

Au préalable, la Cour tient à saluer la démarche constructive de la Direction générale de l'OCP et du DSPE qui, en sollicitant cet audit, contribuent à l'amélioration continue des prestations de l'Etat auprès de ses usagers.

Il ressort de l'audit de la Cour que les principaux objectifs annoncés dans la loi 9332 ne sont à ce jour pas atteints. En effet, bien que 90% du crédit d'investissement ait été consommé, la Cour a constaté que :

- Le déménagement de l'OCP à Onex en 2007 a été effectué avec la majeure partie des dossiers papiers, ce qui n'a pas permis le gain de place escompté grâce à la mise en place de la GED. Au contraire, une revue à la hausse des espaces alloués a été nécessaire afin de prendre en compte la contrainte du déménagement des dossiers physiques.
- La mise en place de la GED n'a pas permis la réduction de postes prévus. Au contraire, l'outil a généré une charge de travail supplémentaire équivalant à 4 personnes à plein temps (ETP) pour la recherche et la manipulation des dossiers dans les différents services.
- La mise en place de la GED s'est faite sans supprimer le double flux « papier » et « électronique » des dossiers. Cette situation rend plus complexe l'identification et la

localisation des dossiers et engendre des temps de traitement supérieurs à une gestion purement électronique.

- La mise en place de la GED n'a pas permis de réduire les pertes ou duplications de dossiers, qui restent encore fréquentes.

Ainsi, n'ayant pas amélioré l'efficacité ni l'organisation du travail des collaborateurs de l'OCP, la GED n'a de facto pas pu contribuer à une réduction des temps et délais d'attente des usagers comme prévu dans l'exposé des motifs de la loi.

Sur la base de ces constats, la Cour a émis 7 recommandations à la direction de l'OCP afin de prendre des dispositions immédiates et radicales pour sortir, après 8 ans de projet, d'une situation bloquée et ainsi doter l'office d'un outil adapté permettant d'améliorer l'efficacité et l'efficience de traitement des dossiers pour l'utilisateur.

Ces dispositions devront notamment reposer sur :

- Une mise en œuvre d'une GED en « pré-traitement ». La Cour estime, à l'instar d'autres organisations, que seul ce type d'approche peut permettre à l'OCP d'optimiser ses processus et ainsi d'atteindre les objectifs initiaux de la loi 9332 en termes d'efficacité et d'efficience. A cet égard, environ 700'000 F d'économies annuelles ont pu être identifiées.
- Une adaptation des outils existants plutôt que le changement de l'application GED, étant donné le contexte organisationnel et informatique de l'OCP. En effet, d'une part les modifications techniques à apporter sont marginales par rapport aux développements déjà réalisés, et, d'autre part, la priorité pour l'OCP est avant tout d'ordre organisationnel.

La Cour souligne la collaboration particulièrement constructive de l'OCP dans le cadre de cet audit, de même que son adhésion aux 7 recommandations et à la « feuille de route » proposée en conclusion.

*Pour toute information complémentaire, prière de contacter
Monsieur Stanislas ZUIN, Président de la Cour des comptes
Tél. 022 388 77 93, courriel : stanislas.zuin@etat.ge.ch*