

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 des assurances sociales (OCAS)

Monsieur,

Nous faisons suite à votre communication du 15 décembre 2014 dans laquelle vous faites état d'une « lenteur » dans le traitement par l'office cantonal des assurances sociales (OCAS) d'une demande d'affiliation en tant qu'indépendant auprès de la caisse cantonale genevoise de compensation. Vous évoquez également un délai important concernant le traitement d'une demande d'affiliation adressée au service des allocations familiales.

Suite à des contacts pris auprès la direction de l'OCAS, il apparaît d'une manière générale 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 améliorer la situation d'absentéisme du service. 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.

Concernant les délais moyens de traitement relatifs au service des allocations familiales, ces derniers étaient estimés à deux semaines à fin 2014 et s'avéraient en ligne avec l'objectif fixé. Compte tenu de problèmes liés à la mise en production d'un nouveau logiciel de gestion, le délai pour le début de l'année 2015 est passé à environ six à sept semaines. Dans ce cadre, l'OCAS a indiqué à la Cour qu'une task force avait été constituée afin de ramener ce délai dans la cible fixée (deux semaines également en 2015). 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 nous paraît qu'un audit de la Cour sur ces questions n'apporterait aucune valeur ajoutée en l'état de la situation. Il convient par ailleurs de relever que la fixation d'objectifs est du ressort des organes compétents au sein de l'OCAS. 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'OCAS. Dans ce sens, 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.

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

Copie anonymisée :

- Mme Natalia WEIDELI BACCI, directrice générale de l'OCAS