

*Date de dépôt : 29 mai 2019*

## **Réponse du Conseil d'Etat**

**à la question écrite urgente de M. Pierre Bayenet : L'office des poursuites a-t-il les moyens techniques nécessaires pour remplir ses obligations légales ?**

Mesdames et  
Messieurs les députés,

En date du 15 mai 2019, le Grand Conseil a renvoyé au Conseil d'Etat une question écrite urgente qui a la teneur suivante :

*La bascule informatique à l'office des poursuites remonte aujourd'hui à plus de trois ans. Un des enjeux majeurs était l'établissement des états de collocation et tableaux de distribution, exigence légale impérative.*

*Le Conseil d'Etat avait assuré, aux audits effectués par la sous-commission de gestion du Grand Conseil et par la Cour des comptes, que cette lacune serait comblée. Or, selon les informations en notre possession, l'office n'est à ce jour pas capable de remettre systématiquement un état de collocation ou un tableau de distribution aux ayants droit, ce qui a pour conséquence qu'il verse aux poursuivants des montants et établit des actes de défaut de biens sans explications, et sans indication systématique des voies de droits (action en contestation de l'état de collocation et plainte à la chambre de surveillance) et des délais.*

*Par ailleurs, divers problèmes informatiques graves seraient toujours d'actualité (absence de réconciliation des comptabilités métier et générale de l'office, survenance de doublons dans la base de données) avec des conséquences sur l'efficacité du service (augmentation du stock de réquisitions de poursuite à notifier, augmentation du nombre de plaintes contre des décisions de l'office).*

*Questions :*

1. *Est-il exact que l'office des poursuites est encore, à ce jour, dans l'incapacité de délivrer systématiquement un état de collocation ou un tableau de distribution aux ayants droit ?*
2. *Est-il exact que l'office des poursuites verse aux poursuivants des montants et établit des actes de défaut de biens sans information sur les voies de droit et les délais ?*
3. *Est-il exact que les comptabilités métier et générale n'ont pas été réconciliées depuis 2016 ?*
4. *Est-il exact que des doublons surviennent fréquemment dans la base de données de tiers ?*
5. *Y a-t-il un problème de nature systémique dans le nouvel outil informatique, qui explique la persistance de cette problématique ?*
6. *Quel était le stock de réquisitions de poursuites à notifier au 1<sup>er</sup> janvier 2015 ? Quel était le stock de réquisitions de poursuites à notifier au 1<sup>er</sup> janvier 2019 ? Cas échéant, qu'est-ce qui explique la variation ?*
7. *Combien de dénonciations pénales ont-elles été adressées au Ministère public par l'office des poursuites en 2015 ? Combien en 2018 ? Cas échéant, qu'est-ce qui explique cette variation ?*
8. *Y a-t-il un nombre inhabituel de conflits du travail à l'office des poursuites ?*
9. *Quelles mesures sont-elles envisagées pour améliorer le fonctionnement de l'office des poursuites ?*

## RÉPONSE DU CONSEIL D'ÉTAT

Le nouvel outil informatique mis en œuvre en avril 2016 a apporté une amélioration significative dans la délivrance des prestations aux usagers par rapport à l'ancienne application trentenaire et ses nombreuses applications périphériques.

Comme déjà relevé par le Conseil d'Etat dans le cadre du projet de loi de clôture du 31 janvier 2018 (PL 12266), adopté par le Grand Conseil le 21 septembre 2018, l'aboutissement de ce projet a notamment permis à l'office cantonal des poursuites (OCP) de revoir ses processus, de s'affranchir de l'obsolescence technologique, de se mettre en conformité avec les exigences de la Confédération quant aux normes d'échanges en matière de poursuites (e-LP) et d'adopter les meilleures pratiques en matière de gestion de dossiers.

**1. *Est-il exact que l'office des poursuites est encore, à ce jour, dans l'incapacité de délivrer systématiquement un état de collocation ou un tableau de distribution aux ayants droit ?***

L'OCP délivre systématiquement des états de collocation et des tableaux de distribution des deniers dans le cadre de dossiers comportant des saisies d'immeubles ou de poursuites en réalisation de gages mobiliers et immobiliers.

En revanche, l'OCP n'émet pas encore d'avis de dépôt des états de collocation et des tableaux de distribution des deniers dans les dossiers ne comprenant que des produits issus de la saisie de revenus ou de ventes d'actifs mobiliers. Il est prévu que ces documents seront disponibles d'ici à fin 2019. Toutes les informations y relatives figurent sur le site de l'OCP.

**2. *Est-il exact que l'office des poursuites verse aux poursuivants des montants et établit des actes de défaut de biens sans information sur les voies de droit et les délais ?***

Oui, car l'OCP est tenu d'adopter les modèles établis par le Service de haute surveillance en matière de poursuite pour dettes et de faillite (Office fédéral de la justice), conformément à l'article 2, alinéa 1 Oform, qui ne comportent pas de telles mentions. Les actes délivrés par l'OCP sont conformes aux exigences fédérales.

**3. *Est-il exact que les comptabilités métier et générale n'ont pas été réconciliées depuis 2016 ?***

Non, l'outil de réconciliation entre l'application métier de l'OCP et la comptabilité générale intégrée de l'Etat est disponible depuis fin 2017. Les éventuels écarts constatés sont analysés et corrigés. Depuis 2019, les réconciliations sont réalisées trimestriellement.

Le niveau des réconciliations s'élève à 99,31% des dossiers. Même si la réconciliation n'a pas atteint encore 100%, des ressources sont dédiées afin d'assurer et de contrôler la cohérence entre les deux systèmes.

**4. *Est-il exact que des doublons surviennent fréquemment dans la base de données de tiers ?***

Pour des questions de prudence, il est nécessaire, dans le cadre de l'activité courante de l'OCP, de créer des doublons en particulier lorsqu'il n'est pas possible, sur la base des informations fournies par les créanciers, de garantir totalement la correspondance entre les personnes désignées dans les réquisitions et celles identifiées dans la base de données de l'OCP (notamment en cas de divergence d'adresses). En pareil cas, la prudence commande ainsi de créer des doublons pour délivrer les prestations rapidement, quitte à ce que ce soit rectifié ultérieurement. Actuellement le nombre de doublons figurant dans la base de données s'élève à 14250, soit 2% des personnes recensées.

Malheureusement en l'état du droit fédéral, il n'est pas possible pour les offices de Suisse d'utiliser systématiquement le numéro AVS (NAVS) plutôt que des noms, ce qui permettrait de rationaliser et faciliter l'identification des personnes. De manière à y remédier, le Conseil fédéral a ouvert à l'automne 2018 une consultation visant à un élargissement de l'utilisation du NAVS par les administrations en Suisse.

**5. *Y a-t-il un problème de nature systémique dans le nouvel outil informatique, qui explique la persistance de cette problématique ?***

Concernant les doublons et au vu des explications fournies au point 4 ci-dessus, le nombre des doublons ne résulte pas d'un problème systémique du nouvel outil informatique.

**6. *Quel était le stock de réquisitions de poursuites à notifier au 1<sup>er</sup> janvier 2015 ? Quel était le stock de réquisitions de poursuites à notifier au 1<sup>er</sup> janvier 2019 ? Cas échéant, qu'est-ce qui explique la variation ?***

L'ancien outil informatique ne permettait pas de fournir une statistique du nombre d'actes de poursuite à notifier en 2015.

Le nombre de réquisitions de poursuite à traiter au 1<sup>er</sup> janvier 2015 s'élevait à 18 149, tandis qu'au 1<sup>er</sup> janvier 2019, le stock s'élevait à 4 450.

Par ailleurs, durant l'année 2015, le temps d'édition des commandements de payer s'est élevé en moyenne à 41 jours (cf. réponse du Conseil d'Etat du 16 mars 2016 à la QUE 441<sup>1</sup>), et il se montait en moyenne à 5 jours en 2018.

**7. *Combien de dénonciations pénales ont-elles été adressées au Ministère public par l'office des poursuites en 2015 ? Combien en 2018 ? Cas échéant, qu'est-ce qui explique cette variation ?***

L'ancien système d'information ne permettait pas de tirer des statistiques de dénonciations pénales adressées au Ministère par l'OCP.

En 2018, le nombre de dénonciations pénales adressées au Ministère public s'élevait à 559. Elles ont porté sur le détournement de valeurs mises sous main de justice (art. 169 CP) et le détournement de retenues sur les salaires (art. 159 CP).

**8. *Y a-t-il un nombre inhabituel de conflits du travail à l'office des poursuites ?***

Deux procédures disciplinaires sont en cours. L'un des collaborateurs concernés a été condamné pénalement suite à une dénonciation transmise au Ministère public.

Par ailleurs le service d'audit interne (SAI) a évalué la gestion des ressources humaines de l'OCP et a rendu son rapport en octobre 2018. En substance, le SAI a formulé une appréciation positive concernant les nombreux efforts entrepris par l'OCP et l'engage à poursuivre dans cette voie.

Enfin, le SAI n'a procédé à aucun constat négatif dans le cadre du processus de départ et sanction des collaborateurs.

---

<sup>1</sup> <https://ge.ch/grandconseil/data/texte/QUE00441A.pdf>

**9. *Quelles mesures sont-elles envisagées pour améliorer le fonctionnement de l'office des poursuites ?***

La conseillère d'Etat chargée du département des finances et des ressources humaines a pris des engagements auprès de la commission de contrôle de gestion pour présenter durant l'automne diverses mesures et axes d'améliorations concernant l'OCP.

En guise de conclusion, notre Conseil relève les avancées significatives réalisées par l'OCP depuis 2016 pour améliorer la délivrance de ses prestations.

La résultante de ces améliorations se traduit entre autres par une baisse conséquente non seulement des plaintes formées auprès de l'Autorité de surveillance en 2018 (-37% par rapport à 2017) mais également des plaintes admises par cette Autorité (20% des plaintes ont été admises en 2018 contre 29% l'année précédente).

Au bénéfice de ces explications, le Conseil d'Etat vous invite, Mesdames et Messieurs les Députés, à prendre acte de la présente réponse.

AU NOM DU CONSEIL D'ÉTAT

La chancelière :  
Michèle RIGHETTI

Le président :  
Antonio HODGERS