



Date de dépôt : 2 novembre 2022

Réponse du Conseil d'Etat
à la question écrite urgente de Léna Strasser : Embûches administratives : quelles solutions face aux retards à l'OCPM ?

En date du 14 octobre 2022, le Grand Conseil a renvoyé au Conseil d'Etat une question écrite urgente qui a la teneur suivante :

Lors de l'inscription à l'école, lors d'une demande d'affiliation ou de subside d'assurance-maladie ou encore pour faire valoir ses droits au chômage et dans de nombreuses autres démarches administratives, un permis de séjour doit normalement être présenté. De même d'ailleurs pour effectuer sa recherche d'un emploi ou accéder à des services privés.

Si celui-ci est en cours d'attribution ou en renouvellement, l'OCPM délivre une « attestation de domicile ». Pourtant, les retards dans ce service actuellement mettent un certain nombre de citoyennes et citoyens dans des situations dignes d'un roman de Kafka : l'ado empêché d'entrer au cycle d'orientation, la famille en cours de regroupement familial sans possibilité d'avoir accès aux soins faute d'assurance-maladie, la personne licenciée sans possibilité de s'inscrire à l'ORP.

Dès lors, je remercie le Conseil d'Etat de répondre aux questions suivantes :

- **Quelles mesures sont prises actuellement pour réduire les retards à l'OCPM ?***
- **Quelles mesures sont prévues par le Conseil d'Etat pour permettre aux personnes touchées par cette problématique de recourir à un autre document que l'attestation temporaire de l'OCPM pour faire valoir leurs droits ?***

- *Quelle est la durée moyenne pour obtenir un permis de séjour actuellement ?*
- *Cette durée varie-t-elle selon les types de permis de séjour demandés ?*
- *Quelle est la durée moyenne actuelle pour recevoir une attestation de domicile ?*
- *Quelle a été l'évolution de ces deux durées ces cinq dernières années ?*
- *Dans son objectif de digitalisation du service, l'OCPM a-t-il pris des mesures pour pallier les difficultés d'accès aux services en ligne de certains citoyens et citoyennes ?*

RÉPONSE DU CONSEIL D'ÉTAT

L'office cantonal de la population et des migrations (OCPM) a mis en ligne, depuis le mois d'avril 2022 pour les particuliers et le mois d'octobre 2022 pour les entreprises, un formulaire permettant le dépôt des premières demandes d'autorisation de séjour, tous types confondus, guidant les personnes concernées dans leur démarche et garantissant le dépôt de toutes les pièces nécessaires au traitement de leur dossier. Il faut savoir qu'actuellement 80% des demandes déposées par les ressortissants de pays tiers sont incomplètes, nécessitant alors des échanges chronophages et impactant négativement les délais de traitement des dossiers par l'OCPM.

Ainsi, l'encouragement à un usage le plus généralisé possible de cette nouvelle prestation en ligne devrait avoir un impact conséquent en termes de diminution de la durée des procédures et de la résorption des retards.

D'autre part, les administrés auront, à brève échéance, la possibilité de prendre rendez-vous, par le biais d'une plateforme informatique (de même type que celle qui existe pour les prises de données biométriques nécessaires à la délivrance des passeports suisses et des titres de séjour pour étrangers) pour être reçus aux guichets de l'office ou être appelés au téléphone et obtenir des informations sur l'état de traitement de leur dossier par des collaborateurs qui en auront pris connaissance préalablement. A cet égard, il est raisonnable de penser que, dans bon nombre de situations, des précisions pourront être apportées sur les éléments manquants pour pouvoir finaliser l'instruction du dossier et délivrer la prestation sollicitée.

Cela étant, la durée pour obtenir un permis de séjour actuellement est très variable et dépend de plusieurs critères, tels que le type d'autorisation de séjour sollicité, le niveau des contrôles à effectuer en application du droit fédéral et la complétude de la demande déposée. La durée de traitement d'un dossier dépend également de la situation personnelle du requérant, des informations contenues dans le dossier et de la compétence décisionnelle, cantonale ou fédérale. En moyenne, cette durée peut aller de 2 semaines (par exemple pour un permis de travail d'un ressortissant de l'UE/AELE, dont le dossier est complet lors du dépôt de la demande) à 12 mois (pour un dossier qui nécessite d'être complété et instruit de manière approfondie et/ou relevant de la compétence du Secrétariat d'Etat aux migrations), jusqu'au rendu d'une décision favorable et à la saisie de l'autorisation correspondante dans les registres fédéral et cantonal.

Le délai actuel en matière de délivrance d'attestation de résidence est également très variable en fonction du canal utilisé pour effectuer la demande. Ce délai peut être instantané (pour une démarche en ligne avec authentification forte) ou prendre jusqu'à 10 jours ouvrables pour une demande nécessitant un traitement par l'OCPM. Ce délai, comme celui du traitement des dossiers, évolue constamment à la baisse.

Enfin, pour parer aux limites que certaines personnes peuvent avoir dans leur capacité à utiliser des démarches en ligne pour solliciter des prestations, l'OCPM développera, sous peu, son Antenne d'assistance administrative, accessible sur site sans rendez-vous et habilitée à accompagner les usagers dans leurs formalités administratives.

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

AU NOM DU CONSEIL D'ÉTAT

La chancelière :
Michèle RIGHETTI

Le président :
Mauro POGGIA