

Date de dépôt: 13 septembre 2005

Messagerie

Rapport

de la Commission de contrôle de gestion chargée d'étudier :

- a) RD 523-A Rapport d'activité de la Commission de surveillance des Offices des poursuites et des faillites pour l'année 2003**
- b) RD 568-A Rapport d'activité de la Commission de surveillance des Offices des poursuites et des faillites pour l'année 2004**

Rapport de M^{me} Sylvia Leuenberger

Mesdames et
Messieurs les députés,

La Commission de contrôle de gestion, sous la présidence de M^{me} Véronique Pürro, a traité les RD 523 et 568 concernant les rapports d'activité de la Commission de surveillance des Offices des poursuites et des faillites pour les années 2003 et 2004.

Ce sujet occupa neuf séances : 28 juin et 1^{er} novembre 2004, 18 avril, 25 avril, 2 mai, 23 mai, 30 mai, 27 juin et 5 septembre 2005.

Les procès-verbaux ont été rédigés sous l'excellente plume de M^{me} Anne-Marie Fiore.

La commission est assistée dans ses travaux par M. Raphaël Audria, secrétaire scientifique.

Préambule

Il est évident, étant donné que nous n'avions pas traité le RD 523 dans les temps, que nous avons porté une attention plus soutenue aux remarques figurant dans le rapport de la commission de surveillance concernant 2004, celles-ci, plus récentes, permettant une meilleure compréhension de la situation actuelle.

Le rapport 2003 nous a essentiellement permis de comparer les problèmes posés il y a 2 ans et de pouvoir examiner leur résolution ou du moins leur prise en compte à ce jour.

Pour rappel

La Commission de surveillance des Offices des poursuites et des faillites, ci-après commission, est entrée en fonction en décembre 2002, un mois après que le canton de Genève ait réorganisé l'Office des poursuites et des faillites en un seul arrondissement de poursuites pour dettes et d'administration des faillites, doté d'un seul Office des poursuites et d'un seul Office des faillites distinct, l'un de l'autre, conformément à la loi votée le 21 février 2002 modifiant la LaLP.

Ce qui fait que la jeunesse de cette commission ne lui a pas permis en 2003 de pouvoir déjà présenter un rapport très critique sur les modifications nouvellement mises en vigueur. Le RD 523 donne des explications précises sur la composition, la teneur du contrôle, les compétences et la mise en œuvre des instruments de la surveillance de la commission de surveillance.

Elle a bien entendu fait un usage parcimonieux de son pouvoir disciplinaire, consciente de la fragilité de l'édifice au sortir d'une période troublée et vécue douloureusement par de nombreux membres du personnel des offices.

Aussi, au vu du passé particulièrement houleux de l'Office, la Commission de contrôle de gestion a décidé de procéder à diverses auditions afin de pouvoir évaluer en toute connaissance de cause la réalité actuelle du terrain.

AUDITIONS

Autorité de surveillance des Offices : M^{me} Weyeneth et M. Martin

M^{me} Weyeneth relève, en préambule, que les OPF étaient sinistrés lors de l'entrée en fonction de l'autorité de surveillance. Il a fallu rappeler les exigences légales, notamment en matière de délais dans lesquels les offices doivent agir, par exemple en matière de réalisation des biens. Elle souligne

qu'un rapport de confiance a été établi entre les deux préposés et leurs substituts et l'autorité de surveillance.

Plusieurs points négatifs ont été soulignés clairement par la Commission de surveillance. Il s'agit de

1) la formation des collaborateurs : lacunes importantes

La Commission de surveillance explique que la formation est un point crucial, condition sine qua non du redressement des offices. Lors de leur première audition par la Commission de surveillance, le 12 décembre 2002, tant la directrice générale que les préposés avaient évoqué ce problème. Or, ce n'est que depuis l'automne 2004 que des formations métier ont été véritablement mises sur pied. Elle regrette que cela ait autant tardé. Ainsi, le manque de formation est encore patent, les collaborateurs ayant été formés sur le tas au fur et à mesure des engagements, en adoptant des comportements parfois inadéquats et difficiles à modifier.

2) L'informatique : Priorités inadéquates et questions non résolues :

Les auditionnés abordent l'informatique, pour laquelle il y a lieu de distinguer d'une part la refonte globale des applications métier, question dans le cadre de laquelle se pose la question du développement d'une application genevoise ou de l'adaptation d'applications utilisées dans d'autres cantons et qui supposera l'adoption d'un crédit par le Grand Conseil; et d'autre part les adaptations des applications métiers existantes, utilisées par l'Office des poursuites, pour lesquelles le CTI a mis une petite équipe à la disposition de l'Office des poursuites. A propos de ce second volet, ils regrettent vivement que la priorité ait été mise sur le développement d'un projet visant à améliorer la communication entre l'Office des poursuites et les créanciers. Cela a eu pour conséquence de retarder des adaptations d'autres applications plus urgentes, comme celle permettant aux créanciers de remplir les réquisitions par voie électronique, en évitant une ressaisie, et celles permettant d'assurer un meilleur respect de la législation sur l'exécution forcée.

Il nous est indiqué qu'une autre application est à modifier, qui permettrait un gain d'efficacité et de fiabilité par l'utilisation de **bulletins de versement référencés**. Ces projets ont été ralentis, même si finalement plusieurs d'entre eux ont été réalisés ou sont en passe de l'être, par la décision unilatérale d'accorder la priorité au projet sur **l'avis de situation**. Ce projet n'est d'ailleurs pas encore opérationnel, mais est encore en phase de test, au service des contraventions et aux impôts. Ils constatent que l'utilisation de l'avis de situation génère un travail non négligeable, sans compter qu'on n'a pas

l'assurance que les applications informatiques des créanciers institutionnels pourront l'intégrer. C'est un projet certes intéressant pour développer la communication et éventuellement prévenir les réclamations des créanciers en avisant qu'il y a du retard.

Ils regrettent toutefois que cette application ait été développée au détriment d'applications permettant des gains de productivité certains.

Les questions posées concernant la nécessité d'adapter l'ancien modèle ou d'en concevoir un nouveau n'ont pas encore été résolues par la direction.

3) Service des ventes : retard considérable

Les auditionnés indiquent que le service des ventes est rattaché à la direction générale. En date du 4 juin et du 14 août 2003, des courriers ont été envoyés à M^{me} Spoerri en rappelant que la réalisation des biens fait partie de la procédure d'exécution forcée et qu'elle est donc de la responsabilité des préposés, ce qui n'a été obtenu que récemment. Les deux offices ont constitué un groupe de travail pour organiser le service des ventes et son contrôle. Les difficultés sont identiques à celles dénoncées avant sa réorganisation. Ils regrettent que le nouveau rattachement ait tant tardé. Ils dénoncent un retard considérable dans la réalisation des biens : pour le résorber, la question se pose de savoir s'il n'aurait pas fallu constituer une cellule d'assainissement, comme à l'Office des faillites pour les anciens dossiers. Au 1^{er} mars 2005, les préposés ont mis fin à la pratique illégale des sursis multiples, un seul sursis pouvant être accordé au débiteur. Cela a pour conséquence une augmentation de l'enlèvement de biens, des problèmes de stockage, plus de ventes, donc un allongement ultérieur des délais.

Sauf à dégager des moyens supplémentaires, le temps pour résorber le retard sera long, les créanciers ne recouvreront pas leurs créances plus rapidement. Ils indiquent, de plus, que 400 m³ sont occupés par des biens en déshérence, c'est-à-dire des biens qui ne peuvent être rattachés à aucune poursuite ou faillite. C'est un problème de plus à résoudre qui se posait déjà en novembre 2002.

5) Organe de surveillance interne : ne remplit pas son rôle d'origine.

Le législateur a souligné, en 2001, que chaque office devait comporter un organe de contrôle interne (art. 2, al. 3, E3 60), en renforcement du système prévu pour l'ensemble des services de l'administration (cf. art. 1 de la loi sur la surveillance D 1 10). Or, les contrôleurs de gestion ont été rattachés d'emblée à la direction générale des OPF, puis, dès novembre 2004, à la

direction départementale des finances du DJPS, entraînant une confusion des rôles toujours plus accentuée.

6) Retard dans la notification des actes de poursuite : poste de réviseur comptable doit être créé.

La loi stipule que le commandement de payer doit être notifié dès la réquisition de la poursuite, or il y a actuellement plusieurs semaines de délai. Des échéances ont été fixées pour raccourcir le délai d'établissement du commandement de payer (pas encore de sa notification !) Ces délais n'ont pu être raccourcis, en raison du manque de personnel, de l'augmentation des réquisitions et du retard de la mise en production des réquisitions électroniques.

L'insuffisance de l'analyse des dossiers de faillites est relevée, notamment pour l'établissement des inventaires. Il s'agit de noter des listes d'objets mais aussi d'identifier d'éventuelles prétentions des masses en faillite (révocatoires, en responsabilité, etc.). Cela suppose des capacités de lecture des états financiers, et la mise à disposition d'un appui dans les dossiers plus difficiles. Dans quelques cas, il est apparu que des biens avaient été cachés. L'autorité de surveillance a identifié comme zone à risques la suspension puis la clôture de la faillite faute d'actif, sans liquidation. Or, le taux de ces clôtures paraît être étonnamment élevé, l'autorité de surveillance exige que l'office effectue des enquêtes plus fines.

C'est pourquoi l'autorité de surveillance demande que soit inscrit au budget 2006 **un poste de réviseur comptable**, en parallèle il faut mettre sur pied une formation de terrain destinée aux chargés de faillite.

7) Clarifications sur les rôles respectifs de la direction et de l'autorité de surveillance.

Elle nous indique que cette particularité genevoise de disposer d'une direction générale se serait justifiée lorsque les trois offices étaient séparés. Lorsqu'il avait été prévu un office unique, le préposé aurait dû assurer la direction générale, mais la loi du 21 février 2002 a scindé les offices, le législateur a donc jugé utile de réintroduire une direction générale. C'est un corps étranger, quelle que soit la personne qui l'occupe, qui ne peut s'en sortir sans dialogue. Une polémique à ce sujet a eu lieu l'année dernière.

Les auditionnés insistent sur le fait que l'autorité de surveillance a estimé grave, dans l'attitude de la direction générale, le fait d'exiger du préposé de l'Office des poursuites de prévoir l'organisation future sans pouvoir consulter son personnel, en lui imposant une obligation de confidentialité. La

Commission de surveillance a exigé une concertation au sujet de la réorganisation. Cette même instruction de confidentialité a été formulée même à l'égard de la Commission de surveillance, il y a eu des tensions sur ce point. La direction générale a fait de la rétention d'informations, elle n'a pas communiqué les rapports des contrôleurs.

Suite à cette audition, l'impression de la Commission de contrôle de gestion est que cette Commission de surveillance a en tout cas pris très au sérieux son rôle de surveillance et après 2 ans d'activité nous présente des requêtes très précises et ne paraît pas satisfaite de la qualité des relations tant avec la direction générale que la direction du Département de justice et police.

Aussi, pour avoir un avis différencié et le plus objectif possible, la CCG procède à l'audition du Département de justice et police.

Audition de M^{me} Spoerri, conseillère d'Etat du DJPS et de M. Duport, secrétaire adjoint

M^{me} Spoerri évoque la grande souffrance du personnel de cet office, confronté de plus à l'augmentation de 20 % des poursuites. C'est un des services du DJPS qui est le plus sur la brèche en raison de la crise économique. La Commission de surveillance des OPF est très active et reconnaît qu'il y a eu des progrès, mais aussi qu'il reste un grand travail à accomplir. Le DJPS a relevé, lors d'une conférence de presse, l'ampleur du chemin à parcourir après 2 ans d'application de la nouvelle loi. Ladite loi paraît répondre aux besoins actuels des OPF.

Elle indique que la direction générale et notamment la directrice est critiquée avec acharnement par la Commission de surveillance, et qu'elle prendra cela en mains. Elle affirme que sans la direction générale, les progrès constatés n'auraient pas pu se réaliser, les préposés ne peuvent pas s'occuper de l'organisation générale des OPF. Le Conseil d'Etat a procédé à un réajustement des cahiers de charges. *Voir annexe*. Le déménagement de l'Office des poursuites va en particulier améliorer grandement les conditions de travail des huissiers, qui souffrent de l'éclatement de l'OP sur deux sites. Cela facilitera également l'installation du hardware informatique.

Retard dans le traitement des dossiers

M^{me} Spoerri évoque un problème désormais réglé, celui des archives des faillites, pour lesquels on a trouvé des locaux. Elle relève, à propos des faillites, que le nombre de dossiers en cours de gestion au 31 mars 2005 est de 1061, ce qui est en diminution depuis l'année dernière. Le retard accumulé

devrait se résorber en un an, et le nombre de dossier en gestion devrait être ramené à 850, ce qui permettrait de réduire la durée de traitement à une année, en respect du droit fédéral. La task force créée pour s'occuper des 607 dossiers en souffrance en a traité 391, soit le 64%. Le nombre de liquidations, comportant le versement de dividendes aux créanciers a augmenté, en 2004 il n'y avait que 58,2% de ces dossiers de liquidation alors qu'en mars 2005 on atteignait 70%.

Système informatique

M^{me} Spoerri aborde les poursuites, les difficultés constatées sont liées aux notifications, aux réquisitions de saisie et au système informatique. En ce qui concerne les notifications, la Commission de surveillance a exigé d'abandonner les distributions de notifications par les communes, selon l'usage établi. Une solution de rechange, par la négociation de conditions avec l'Express-post a été introduite progressivement depuis novembre 2004 et sera opérationnelle sur tout le territoire d'ici novembre 2005. L'amélioration des notifications des actes de poursuites s'est faite malgré l'augmentation du volume traité dans des conditions difficiles. Elle signale que diverses assurances (Groupe Mutuel, Assura, Supra) bénéficient d'un nouvel instrument: elles remettent leurs réquisitions par voie électronique; cela sera étendu à d'autres assurances et à la société Billag qui est un autre important créancier. Elle aborde la refonte informatique en précisant que le choix d'un instrument n'a pas encore été établi, mais des instruments de travail ont été élaborés. Un interface « avis de situation » permettra d'informer les créanciers de l'état d'avancement de la procédure, il est en voie de finalisation. La Commission de surveillance avait jugé cela superfétatoire, alors que les clients se déclarent satisfaits.

Offres de formation

M^{me} Spoerri détaille les offres de formation. Il existe des modules pour accueillir les nouveaux collaborateurs et un module de formation générale, ce dernier sera offert dès février, en une session par mois, pour couvrir l'ensemble des collaborateurs. Le module 2b est d'abord destiné aux cadres, il sera ensuite élargi aux autres collaborateurs, c'est une formation qui s'étendra sur un semestre, dès l'automne 2005. Il a également été organisé des séminaires approfondis sur des thèmes particuliers.

Création d'un poste de réviseur

M^{me} Spoerri conclut qu'il faudra absolument stabiliser le potentiel des RH des offices. **La création d'un poste de réviseur comptable à l'Office des faillites est en voie de concrétisation, conformément aux vœux de la Commission de surveillance.**

Pertinence de la direction générale

Concernant la pertinence de la direction générale, M. Duport informe que, en l'état, tant que les offices ne sont pas sur les rails, la direction générale est indispensable. Les préposés sont sous la pression de la production, ils ne peuvent s'occuper des tâches liées à tous les aspects du bon fonctionnement des offices ni disposer d'une vision générale. L'interface de la direction générale est de plus indispensable au DJPS. Avant les remarques de la Commission de surveillance, le DJPS avait identifié des zones de conflit possibles. Il avait déclaré aux préposés être à leur disposition en cas de conflit, mais les préposés se sont adressés à la Commission de surveillance, qui a écrit la lettre dénonçant la directrice générale, ce qui a fait bien des dégâts. Cela illustre que les préposés, du fait qu'ils appliquent une loi fédérale, sont tentés d'ignorer le département et le Conseil d'Etat.

Rôle de la Commission de surveillance

M^{me} Spoerri considère que la Commission de surveillance a tendance à se prendre pour une commission de gestion, le Conseil d'Etat est convaincu qu'il faudra revoir sa composition. Elle s'ingère dans la gestion, cela a été relevé par M. Gaillard lors de son enquête. Elle répond à la question sur l'informatique, qu'il faudrait savoir quelle avait été la priorité donnée par le CTI à ce projet.

M. Duport confirme que les tâches de la Commission de surveillance aborde sa mission de manière très étendue. Son pouvoir de surveillance doit être défini. Il avait été suggéré, dans le rapport de M. Gaillard¹, de remplacer « tâche » par « pouvoir » dans la loi. Mais ces personnes se sont tellement investies dans l'application de la loi fédérale – elles s'intéressent de très près aux moyens mis à disposition par le canton à cet effet – qu'il est douteux qu'un changement terminologique modifie leurs façons de fonctionner.

¹ Rapport au Conseil d'Etat du 9 juin 2004 relatif à l'enquête administrative ouverte à l'encontre de M^{me} Felicia Schumacher, directrice générale des Offices des poursuites et faillites de Genève.

Salle des ventes

Il répond ensuite au sujet des irrégularités qui avaient été constatées à la salle des ventes, à la suite desquelles le précédent responsable avait été écarté. Elle a été mise sous l'autorité administrative de la directrice générale, qui a demandé un audit des contrôleurs de gestion. La Commission de surveillance s'est plainte de ne pas le recevoir rapidement, par la suite la salle des ventes a été rattachée aux deux préposés dès le 1^{er} novembre, pour éviter les frictions. Le DJPS considère que la situation devrait rentrer dans l'ordre.

Audition de M^{me} Felicia Schumacher, directrice générale des OPF

M^{me} Schumacher rappelle que le rapport d'activité 2003 a été suivi d'une mise en cause publique de sa personne, à la suite de laquelle une enquête administrative a été menée, qui l'a blanchie. Dans son exposé de ce jour, elle s'attachera aux points concernant la direction générale. Elle tient à dire que la déstabilisation provoquée par le regroupement des offices a eu aussi pour effet d'augmenter les retards. La situation au 1^{er} novembre 2002 n'était pas positive pour les offices, ensuite a commencé une phase transitoire, qui dure encore aujourd'hui, on a créé une entité appelée direction générale, qui a dû trouver sa place.

Salle des ventes

M^{me} Schumacher évoque le rapport d'activités 2003, et les interrogations de la Commission de surveillance relatives au rattachement de la salle de ventes. Suite aux dysfonctionnements, il a été décidé de la rattacher à la direction générale.

Formation

La Commission de surveillance fait état de « divergences sur les compétences respectives (entre les préposés et la direction générale) qui ont ralenti des mesures nécessaires notamment en matière de formation ». Elle estime pour sa part qu'adapter la formation aux besoins spécifiques des offices, cela demande du temps. Un programme de 4 volets de formation a été mis en place pour plusieurs années, cela a pris du temps mais il a démarré en 2004. Les préposés et l'adjoint de la direction générale interviennent dans certaines formations. Il existe actuellement un volet d'introduction pour tout nouveau collaborateur, deux volets « métier », général et approfondi sur un an et un volet thématique. Des nouveaux chefs de service ayant été nommés lors de la restructuration, il a fallu leur donner une formation RH spécifique.

Mais il y a aussi un programme de développement personnel, mis en place par les RH, enfin il existe également des cours d'informatique. La volonté de la direction générale est de mettre sur pied une formation de terrain réellement axée sur les besoins des collaborateurs.

Informatique

Au sujet des projets informatiques, elle n'est pas d'accord avec les conclusions du rapport d'activité 2004 qui regrettent qu'un projet informatique de la direction générale (avis de situation) ait été priorisé au détriment des autres. Le CTI travaille avec 2 équipes, pour les faillites et les poursuites. Le projet d'avis de situation est un concept né de la volonté de lutter contre les retards, il sert à prévenir les créanciers de l'existence d'un retard, il se veut exemplaire et c'est un outil de gestion. Le CTI a consacré un certain temps à son élaboration. Elle conteste que ce projet ait été mené au détriment des autres projets informatiques, l'avis de situation n'a requis que 4,5 % de la charge globale du CTI sur toutes les applications informatiques des OPF (GIOP, TERP, Transfert) et le 14 % des ressources du CTI dévolues à l'application « GIOP » en deux ans. Il a été traité en parallèle au projet de réquisition électronique qui s'est également poursuivi, elle peut fournir tous les documents qui prouvent ses affirmations. Les remarques de la Commission de surveillance posent des questions très concrètes sur la manière dont la direction générale peut intervenir dans les offices.

Relation avec la Commission de surveillance

M^{me} Schumacher explique qu'elle n'a eu que peu de contacts avec la Commission de surveillance. Elle aurait trouvé plus constructif qu'il y ait plus de concertation.

Archives

M^{me} Schumacher annonce qu'un lieu a été trouvé, il sera équipé. Les archives devront être triées et ensuite stockées. Le tri sera effectué par quelqu'un du métier, aidé par du personnel temporaire, cela sera défini avec M. Pommaz. Ce sont les mauvaises finances du canton qui ont bloqué le projet.

Rôle et compétence

M^{me} Schumacher observe que la direction générale n'est pas beaucoup mentionnée par la loi. Elle ajoute que, depuis le 1^{er} novembre 2004, les esprits s'apaisent. On a mis en place quelque chose de nouveau, elle insiste

sur le fait de bien délimiter les domaines pour permettre le bon fonctionnement. La direction générale a sa place et prend tout son sens dans la supervision des OPF, l'interface, la prévision des besoins et la recherche de solutions. Elle a confiance dans l'avenir, en trois ans les jalons ont été posés. Ses compétences complètent les compétences métier des préposés. Il faut des serviteurs à l'Etat qui sachent relever les défis et qui sachent communiquer sur les projets en cours.

Audition du préposé de l'office des poursuites : M. Chollet

Retard dans les procédures de saisies

M. Chollet aborde l'une des critiques principales du rapport 2003, qui portait sur les retards dans la procédure de saisie. A l'heure actuelle, ils ont été diminués mais pas résorbés, dans un contexte d'augmentation de 17 % des poursuites. De janvier à avril 2005, presque 80 000 réquisitions ont été déposées, chiffre jamais atteint jusqu'à présent. La situation de la notification des actes de poursuite s'est améliorée car, au 1^{er} novembre 2002, il y avait 30 000 actes qui n'avaient pas été notifiés. Aujourd'hui, le chiffre de 8000 actes à notifier est normal, car on reçoit entre 16 000 et 25 000 poursuites par mois. Cette amélioration est en partie due au projet d'Express-post, qui permet une seconde notification postale en-dehors des heures habituelles.

La Commission de surveillance a rendu une décision qui imposait d'arrêter la collaboration avec les communes, pour des raisons de tarif, cela a été remplacé par Express-post d'une manière plus efficace. On progresse tous les jours dans l'amélioration des notifications de poursuite, bien que le canton de Genève soit encore en retard par rapport au reste de la Suisse. Il rappelle une difficulté propre au canton, l'existence d'adresses fictives données par des personnes habitant en France voisine.

M. Chollet rappelle que la recommandation de la Commission de surveillance visait à notifier les poursuites dans un délai d'une semaine, elle n'a pas pu être réalisée en raison, notamment, de l'augmentation des poursuites en 2005. La notification peut prendre entre quatre et cinq semaines. Il signale que les offices recherchent des solutions autres que l'augmentation des effectifs. Une des voies envisagée consiste à développer la transmission par voie électronique par les créanciers, notamment avec les caisses maladies, qui font parvenir 30 % des réquisitions de poursuite. Les diverses assurances sont contactées individuellement, et rejoignent le système petit à petit. On espère que 40 % des réquisitions pourront être traitées par voie électronique à fin 2005.

M. Chollet évoque une autre piste, celle de scanner (lecture optique) les réquisitions pour éviter la ressaisie. Il regrette le retard dans l'édition des commandements de payer. Il se félicite que le rapport ait constaté une amélioration de la qualité dans l'exécution des saisies, pour laquelle les huissiers établissent désormais un procès-verbal d'audition. Mais il est difficile de travailler à la fois sur la qualité et de résorber le retard. Les critères qualitatifs ont été privilégiés, pour retrouver une crédibilité. La formation de base des huissiers est très disparate et ils manquent d'outils et surtout de connaissances pour lire un bilan d'entreprise, par exemple. Le déménagement de l'office est attendu avec impatience, il permettra d'améliorer la communication et d'éviter une perte de temps due aux déplacements. Cela permettra également de tourner la page sur un passé douloureux, et de trouver une nouvelle dynamique, relever le moral des employés et faire baisser l'absentéisme.

Informatique

M. Chollet aborde la réforme informatique. Les préposés font partie du comité de pilotage seulement depuis le 1^{er} novembre 2004. Le cahier des charges de l'Office des faillites a été rédigé, celui des poursuites est en voie d'être terminé. L'outil informatique actuel est obsolète, il ne répond pas aux besoins des collaborateurs, il ne permet pas de traiter de gros volumes et surtout ne répond pas aux impératifs légaux. Il a pris des contacts avec le canton de Fribourg pour examiner l'opportunité d'une démarche commune et donc de s'associer à l'achat d'un outil, pour réaliser des économies.

Rôle et compétence

M. Chollet poursuit en évoquant les difficultés structurelles. En mars 2004, les préposés ont estimé nécessaire d'informer la Commission de surveillance des difficultés rencontrées dans le cadre de l'exercice de leurs fonctions.

Il évoque notamment le flou qui existait dans la répartition des responsabilités entre les préposés et la direction générale. Avec le concours du département, **un tableau des compétences a été accepté** par toutes les parties. Il délimite clairement les champs d'activité des uns et des autres, les prérogatives de chacun doivent être respectées.

Audition du préposé de l'Office des faillites : M. Pommaz

M. Pommaz informe que le 2^e rapport de la Commission de surveillance a été bien accepté par le personnel, car il relève des améliorations. Il indique que la pression de la Commission de surveillance est forte, mais saine et constructive. Elle avait relevé, en novembre 2002, des lacunes quant au respect de la loi. Il a accepté ce poste pour faire en sorte que la loi soit appliquée, ce qui n'est pas facile. Les plaintes augmentent, sans que ce soit forcément un signe de travail mal fait. Il donne comme exemple la nouvelle prise en compte des garanties de loyer, conformément à la loi, qui a généré des plaintes des régies et des établissements bancaires, qui préféraient l'ancienne coutume.

Il poursuit, en évoquant les problèmes liés aux moyens, que l'Office des faillites ne déménage pas, ses locaux de la Marbrerie sont insalubres, il manque de la place pour les archives. Le retard dans les faillites a pu être résorbé grâce à la mise en place d'une task-force. Le délai moyen pour liquider un dossier est passé de trois à un an et demi pour l'ensemble de l'office. Toutefois, l'augmentation des faillites ralentit la résorption du délai. Un changement important réside dans le fait que depuis la réorganisation la volonté de diminuer les suspensions, faute d'actifs, et partant améliorer la qualité du travail, a pour conséquence un investissement en temps et ressources supplémentaires. Le service a absolument besoin d'un analyste comptable, il annonce qu'il pourra bientôt être engagé.

Archives : une solution trouvée

Le problème de l'archivage sera résolu par la mise à disposition de 1000 m² à la rampe Quidort, surface qui doit encore être équipée (armatures métalliques, bureaux, informatiques, etc.)

Il indique que la cellule d'assainissement a prolongé son délai jusqu'en 2005. A la fin 2005, tous les dossiers seront assainis, sauf si une raison légale l'empêche. [Il juge indispensable d'obtenir les moyens nécessaires pour pouvoir conserver la plupart des collaborateurs en qui l'office a investi en formation et en temps lesquels verront leurs contrats se terminer en 2005]. La Commission de surveillance privilégie le dialogue pour éviter d'imposer ses décisions aux collaborateurs par l'établissement de directives.

Débat de la commission

Au terme de toutes ces auditions, la Commission de contrôle de gestion constate la réelle volonté de la Commission de surveillance, de la direction générale, des préposés et du Département de justice et police de tout faire pour redresser la situation des Offices de poursuites et des faillites.

Il est évident que les relations entre ces différentes instances ne sont pas encore rodées, que les compétences ne sont pas encore, si ce n'est clairement défini, en tout cas effectivement acceptées par les uns et les autres.

Les responsables de ces offices sont au courant des points faibles et des types de solutions à mettre en place. Souvent c'est le manque de temps, de moyens financiers et surtout l'augmentation des dépôts de requêtes tant en faillites qu'en poursuites qui dépassent les efforts accomplis par ces offices pour combler les retards anciens et améliorer les techniques de résorption.

Cependant, la Commission de contrôle de gestion estime qu'il est urgent de régler ces problèmes vitaux pour l'économie genevoise et pour résoudre des situations douloureuses.

Les modes de communication doivent s'améliorer : il faut plus de rencontres, de discussions en direct et d'analyses objectives des progrès réalisés. L'ouverture et le dialogue de part et d'autre ne peut que mieux résoudre les problèmes plutôt que de conserver une attitude trop critique et peu constructive.

Les différentes interrogations posées avec vigueur par la Commission de surveillance ont trouvé des réponses de la part du département, des préposés, ainsi que de la direction générale. Du moins dans une résolution à moyen terme.

Aussi, dans sa grande sagesse, la Commission de contrôle de gestion estime prématuré de prendre des décisions tranchantes en l'état et préfère donner encore un peu de temps à la nouvelle organisation des OPF pour atteindre ses objectifs. Par contre elle recommande à la direction du DJPS de tout mettre en œuvre pour faciliter la communication entre les différentes instances (DG, Commission de surveillance et préposés) et décidera lors du prochain rapport d'activité de la Commission de surveillance s'il est nécessaire de modifier son point de vue selon les progrès réalisés dans la gestion de ces offices.

La Commission de contrôle de gestion, à l'unanimité moins 3 abstentions (1 S et 2 AdG), propose au Grand Conseil de prendre acte de ces 2 rapports.