



Réponse

à l'interpellation interpartis urgente 20240108, Tanner Anna, PS, Kilezi Ruth, PSR, Lehmann Caroline, PVL, Tennenbaum Ruth, PAS, « Services des habitants et services spéciaux (SHS) : garantir immédiatement la transparence, la participation et les mesures ! »

L'interpellation demande au Conseil municipal de traiter les questions ci-après ayant trait à la situation au sein des Services des habitants et services spéciaux (SHS), notamment

1. concernant l'état d'avancement de la mise en œuvre des mesures propres à garantir le traitement en temps utile des demandes de prolongation des permis de séjour ;
2. concernant le constat qu'en dépit de dysfonctionnements manifestes, la Direction de l'action sociale et de la sécurité (ASS) et le Conseil municipal n'ont pas déposé le rapport succinct prévu par le postulat interpartis urgent 220065 dans le délai fixé au 31 janvier 2023 ;
3. concernant les raisons pour lesquelles l'ASS a laissé passer tout l'automne 2023, c'est-à-dire attendu plusieurs mois avant d'informer le public des cas d'abus ;
4. concernant le mandat confié à la BDO SA, en particulier
 - a. sur les éventuelles mesures prises pour garantir la transparence du mandat, par exemple la publication d'une offre donnant des informations sur la procédure à suivre, le calendrier et le budget alloué au mandat ;
 - b. sur la question de savoir
 - pourquoi l'ASS n'a pas établi ni publié, pour ce mandat, un cahier des charges officiel définissant des procédures claires ;
 - si, en janvier 2024, lors de l'attribution du mandat, l'ASS n'a ne serait-ce qu'envisagé d'associer les personnes étrangères ou d'autres personnes concernées à l'enquête de BDO ;
 - si la méthodologie retenue permet l'avènement d'un changement de culture.
5. concernant les éventuelles mesures prises pour garantir que le pilotage du mandat confié à BDO bénéficie d'une large assise, par exemple la mise en place d'un comité de pilotage aussi représentatif que possible des parties impliquées ;
6. concernant les mesures prises par l'ASS pour garantir l'intégration des personnes étrangères ou d'autres personnes concernées ainsi que des parties impliquées.
7. concernant d'autres mesures, le cas échéant.

Introduction

Fin avril 2024, le Conseil municipal a mis fin au mandat de BDO SA visant à accompagner la réorganisation des Services des habitants et services spéciaux (SHS). Il a pris cette décision après que l'Office cantonal des affaires communales et de l'organisation du territoire (OACOT) lui a fait remarquer que la société BDO, déjà chargée de vérifier les comptes de la Ville de Bienne en vertu de la loi, ne pouvait assumer aucun autre mandat pour la Ville. L'exhaustivité commande

de préciser que les explications concernant les points 4 et 5 se réfèrent à la situation qui prévalait auparavant.

Réponses aux questions

Question 1

concernant l'état d'avancement de la mise en œuvre des mesures propres à garantir le traitement en temps utile des demandes de prolongation des permis de séjour ;

Les problèmes constatés dans le Secteur des migrations des SHS sont multiples. Par conséquent, les mesures adoptées, comme celles qui ont déjà été mises en œuvre, sont elles aussi d'ordre très divers. Concrètement, le personnel d'autres unités administratives appuiera le Secteur des migrations. Un échelon hiérarchique a été introduit au niveau de la conduite des équipes afin que la personne qui dirige le secteur ne soit plus directement responsable de plus de 20 collaborateurs et collaboratrices. Par ailleurs, les lettres individuelles qui sont envoyées mentionnent désormais le nom du collaborateur ou de la collaboratrice qui suit le dossier. Enfin, un dispositif d'urgence a été élaboré afin de pouvoir réagir rapidement et de manière adéquate au manque de personnel au Secteur des migrations lors des phases saisonnières de forte activité. De plus, l'ASS envisage de recourir au recrutement temporaire de personnel supplémentaire pendant les périodes de vacances où les collaborateurs et collaboratrices du secteur sont très sollicités. Il est prévu de procéder à des ajustements des processus clés, de la structure organisationnelle voire, le cas échéant, des ressources en personnel. Dans le cadre d'un projet destiné à accompagner le changement au sein du Secteur des migrations, une solution logicielle usuelle devrait être déployée dans ce dernier en collaboration avec le Département Informatique et Logistique (I&L). Elle intégrera les adaptations nécessaires à cet effet tant en ce qui concerne les processus détaillés que l'organisation ou la disposition à fournir ces prestations de services.

Toutefois, une résolution immédiate de la totalité des problèmes rencontrés ne saurait être envisagée, en dépit des mesures mentionnées. Pour ce qui est des dossiers en souffrance et des délais de traitement, une amélioration durable de la situation n'est attendue qu'à moyen terme.

Question 2

concernant le constat qu'en dépit de dysfonctionnements manifestes, la Direction de l'action sociale et de la sécurité (ASS) et le Conseil municipal n'avaient pas déposé le rapport succinct prévu par le postulat interpartis urgent 220065 dans le délai fixé au 31 janvier 2023 ;

La conseillère municipale en charge de l'ASS a déjà répondu oralement à cette question dans le cadre du traitement des délais bisannuels lors de la séance du Conseil de ville qui s'est tenue le 22 février 2024. L'organe chargé du contrôle des affaires de l'ASS a assigné par erreur aux mesures de concrétisation du postulat un délai de mise en œuvre de deux ans, comme c'est habituellement le cas pour les interventions adoptées. Par conséquent, ni l'ASS ni le Bureau du Conseil de ville ne se sont aperçus que le délai avait été fixé à un an dans ce cas. Le Conseil municipal déplore cette méprise, qui ne peut toutefois pas être assimilée à une omission délibérée.

Question 3

concernant les raisons pour lesquelles l'ASS a laissé passer tout l'automne 2023, c'est-à-dire attendu plusieurs mois avant d'informer le public des cas d'abus ;

Ce n'est qu'à la mi-octobre 2023 que pour la première fois, la conseillère municipale en charge de l'ASS a pris connaissance par la voie hiérarchique des témoignages rapportés lors d'entretiens conseils au sein de l'Antenne d'intégration par deux migrantes, sans lien l'une avec l'autre, faisant

état d'incidents graves. Le Secrétariat général de l'ASS s'est alors attaché les services du cabinet d'avocats Recht & Governance, qui a recommandé, dans un premier temps, de procéder à des entretiens avec les personnes concernées afin de préciser les faits et de décider, sur la base des procès-verbaux de ces entretiens, si les déclarations étaient suffisantes pour motiver un signalement aux autorités d'instruction pénale. Il a également fallu informer les victimes présumées de leurs droits et obligations en lien avec un signalement au Ministère public.

Après examen des procès-verbaux évoqués ci-avant, le cabinet Recht & Governance a formulé une recommandation le 8 janvier 2024 en faveur du dépôt d'un signalement auprès du Ministère public pour de possibles infractions pénales. Par ailleurs, il a également recommandé de suspendre jusqu'à nouvel ordre à titre conservatoire les personnes mises en cause encore employées à la Ville de Bienne et d'ouvrir une procédure administrative pour la dissolution des rapports de travail.

Au regard de la présomption d'innocence et, en particulier, des obligations légales envers son personnel qui incombent à la Ville de Bienne en sa qualité d'employeur, il n'était pas envisageable d'informer le grand public avant l'ouverture de la procédure évoquée. Il convient d'ajouter que la publication d'un communiqué de presse à ce sujet le 18 janvier 2024 n'a manifestement pas facilité la tâche de l'autorité d'instruction pénale compétente.

Question 4

concernant le mandat confié à la BDO SA, en particulier

- a. *sur les éventuelles mesures prises pour garantir la transparence du mandat, par exemple la publication d'une offre donnant des informations sur la procédure à suivre, le calendrier et le budget alloué au mandat ;*
- b. *sur la question de savoir*
 - *pourquoi l'ASS n'a pas établi ni publié, pour ce mandat, de cahier des charges officiel définissant des règles claires ;*
 - *si, en janvier 2024, lors de l'attribution du mandat, l'ASS n'a ne serait-ce qu'envisagé d'associer les personnes étrangères ou d'autres personnes concernées à l'enquête de BDO ;*
 - *si la méthodologie retenue permet l'avènement d'un changement de culture.*

Selon l'art. 20 de la loi sur l'information et l'aide aux médias (LIAM ; RSB 107.1), les rapports, études et expertises sont diffusés auprès du public dans la mesure où aucun intérêt public ou privé prépondérant ne s'y oppose. L'art. 29, al. 2, LIAM précise que le secret commercial ou le secret professionnel doivent notamment être considérés comme des intérêts privés prépondérants. Après dépôt d'une demande de consultation par un professionnel des médias, la Chancellerie municipale compétente en l'espèce a constaté que la consultation de l'intégralité du mandat et de l'offre soumise par BDO SA pour l'obtenir était possible. Une publication directe des documents n'est toutefois pas prévue.

Les règles auxquelles s'est plié BDO SA ont été élaborées dans le cadre de plusieurs ateliers entre cette dernière et le Secrétariat général de l'ASS. Elles ont été reprises telles quelles dans l'offre de BDO SA. En raison des constats faits au fil des travaux, ces règles ont été adaptées à plusieurs reprises.

Le Secteur des migrations des SHS applique le droit cantonal et le droit fédéral en respectant les prescriptions cantonales et en étant soumis à la surveillance directe du Canton. Ni la Ville de Bienne ni les personnes concernées n'ont le pouvoir de modifier cet ordre des choses. Dès que

les dossiers en cours auront été liquidés et que les délais de traitement seront revenus à la normale, il est en revanche prévu de mener une enquête auprès de la clientèle.

Pour ce qui est du point concernant le changement de culture, il convient de noter que BDO SA avait reçu le mandat explicite de soumettre des propositions de transformation propices à l'instauration au sein des SHS d'une culture d'entreprise orientée vers le service, en portant une attention particulière au Secteur des migrations.

Question 5

concernant les éventuelles mesures prises pour garantir que le pilotage du mandat confié à BDO bénéficie d'une large assise, par exemple la mise en place d'un comité de pilotage aussi représentatif que possible des parties impliquées ;

Un terme a été mis au mandat confié à BDO fin avril 2024. Une fois que BDO SA aura remis son rapport final au Conseil municipal, ce dernier statuera, à la demande de l'ASS, sur les recommandations auxquelles il souhaite donner suite et sur les mesures et les projets qui en découleront. Comme il est indiqué dans la réponse à la question 1, un projet d'accompagnement du changement dans le Secteur des migrations pourrait voir le jour en collaboration avec le Département Informatique et Logistique (I&L), c'est-à-dire à un niveau plus large que l'ASS. Comme il est d'usage dans ce genre de cas, un comité de pilotage supradirectionnel sera constitué à cet effet. La question de la nécessité d'instaurer un autre organe de pilotage ne peut pas encore être tranchée à ce jour.

Question 6

concernant les mesures prises par l'ASS pour garantir l'intégration des personnes étrangères ou d'autres personnes concernées ainsi que des parties impliquées.

Se référer à la réponse apportée à la question 4.

Question 7

concernant d'autres mesures, le cas échéant.

L'ASS a déjà pris des mesures pour garantir la poursuite sans heurts de cette réorganisation. Depuis début mai, le responsable du département et délégué à la sécurité, assure à 50 % la conduite des SHS sur place. En outre, selon les questions et la charge de travail, un soutien externe viendra soulager les collaboratrices et collaborateurs du Secteur des migrations en particulier, fortement sollicités depuis des années. Un bilan de la réorganisation sera dressé à la fin de l'année.

Bienne, le 8 mai 2024

Au nom du Conseil municipal

Le maire :

La chancelière municipale :

Erich Fehr

Barbara Labbé

Annexe :

· interpellation interpartis urgente 20240108