

## Intervention parlementaire. Réponse du Conseil-exécutif

N° de l'intervention: 048-2015  
Type d'intervention: Motion  
Motion ayant valeur de directive:   
N° d'affaire: 2015.RRGR.122

Déposée le: 26.01.2015

Motion de groupe: Non  
Motion de commission: Non  
Déposée par: Sancar (Bern, Les Verts) (porte-parole)

Cosignataires: 0

Urgence demandée: Non  
Urgence accordée:

N° d'ACE: 730/2015 du 10 juin 2015  
Direction: Direction de la police et des affaires militaires  
Classification: -  
Proposition du Conseil-exécutif: **Rejet**



### Certification ISO du domaine de l'asile au Service des migrations

Le Conseil-exécutif est chargé des mandats suivants :

1. faire certifier ISO le domaine de l'asile au Service des migrations ;
2. faire certifier ISO la collaboration avec les organisations partenaires actives dans le domaine de l'asile ;
3. attribuer les contrats de prestations pour l'encadrement des requérants d'asile à des institutions à but non lucratif dans toute la mesure du possible, en fonction de leur certification ISO.

#### Développement

L'absence de stratégie dans le domaine de l'asile a considérablement compliqué jusqu'ici la collaboration entre l'Office de la population et des migrations (OPM), le Service des migrations, qui est responsable de l'asile, et les organisations partenaires qui gèrent les centres de requérants d'asile. Les décisions prises sont trop souvent changées et ce à trop brève échéance. La bonne marche des affaires n'est pas définie et ne suit pas de règles déterminées. Les responsabilités

par périmètres définies en 2012 pour l'adjudication des prestations n'ont pas été prises en compte ces dernières années (comme dans le cas du centre de Berthoud).

La certification ISO pourrait considérablement faciliter le travail de l'OPM. En effet, l'ISO (Organisation internationale de normalisation) est une organisation internationale qui, comme son nom l'indique, se consacre à la normalisation. La certification ISO définit les critères minimum du système de management de la qualité auquel doit répondre une organisation. L'introduction d'un système de management de la qualité est une décision stratégique que prend l'organisation. Les critères de la certification ISO portent notamment sur la responsabilité de la direction, l'implication du personnel, le management par approche système, l'amélioration continue et l'approche factuelle pour la prise de décision.

Pour remplir les critères de la certification ISO, le Service des migrations devrait déployer certains efforts, mais ce travail serait récompensé par la revalorisation du service et sa protection contre les erreurs de décision. Une certification ISO des domaines d'action du Service des migrations serait également profitable aux organisations partenaires.

### **Réponse du Conseil-exécutif**

Tout d'abord, le Conseil-exécutif réfute catégoriquement la critique formulée dans la motion selon laquelle il y aurait une « absence de stratégie dans le domaine de l'asile ». En effet, lors d'une séance de réflexion le 12 novembre 2014, il a examiné de manière approfondie les questions organisationnelles relatives à l'asile et à l'intégration. Par ACE 155/2015 du 11 février 2015, il a ensuite chargé la Direction de la police et des affaires militaires du canton de Berne (POM) et la Direction de la santé publique et de la prévoyance sociale (SAP) d'élaborer conjointement un projet visant, d'une part, à la prise en charge de l'intégration par la SAP dès le début et, d'autre part, à la conduite rapide et efficace des procédures par la POM; il a ainsi demandé à ces deux directions de poursuivre le transfert de l'aide sociale en matière d'asile de la POM à la SAP. Par conséquent, le Conseil-exécutif estime qu'une stratégie est bel et bien en place.

En ce qui concerne les responsabilités par périmètres, également évoquées dans la motion, le Conseil-exécutif souligne que l'hébergement d'urgence de Berthoud, ouvert à l'été 2014, est un abri de la protection civile, dont la mise en fonction découle de la déclaration de situation d'urgence du 25 juillet 2014. Au vu de cette situation, ce sont les organisations en mesure d'assurer le plus rapidement l'exploitation du centre et de fournir une garantie au préalable qui ont été choisies.

1. et 2. Comme cela a été correctement expliqué dans la motion, la certification ISO définit les critères minimum du système de management de la qualité. Au 1<sup>er</sup> janvier 2015, l'Office de la population et des migrations (OPM) a actualisé ses directives relatives au système de management de qualité et à l'examen de l'efficacité<sup>1</sup>. Son concept s'appuie largement sur l'approche du Secrétariat d'État aux migrations en matière de surveillance financière et d'examen de l'efficacité des contributions fédérales dans le domaine de l'asile et des réfugiés.

---

<sup>1</sup> Directive sur l'aide sociale, l'aide d'urgence et les soins médicaux pour les personnes relevant du domaine de l'asile dans le canton de Berne ([http://www.pom.be.ch/pom/fr/index/migration/schutz\\_vor\\_verfolgung-asyl/publikationen\\_downloads.html](http://www.pom.be.ch/pom/fr/index/migration/schutz_vor_verfolgung-asyl/publikationen_downloads.html))

Le Conseil-exécutif estime donc que les exigences formulées aux points 1 et 2 sont remplies. Il pense qu'il n'est pas nécessaire de prendre d'autres mesures et propose donc le rejet de la proposition de certification ISO.

3. Tous les prestataires sont tenus d'accomplir leur mandat dans le respect des dispositions légales applicables, qui portent notamment sur la qualité. À titre d'exemple, on peut mentionner l'ordonnance de Direction du 29 avril 2010 sur le calcul de l'aide sociale pour les personnes relevant du domaine de l'asile (RSB 860.611.1). En outre, en sa qualité de mandant, l'OPM est habilité à émettre des directives. Dans ce contexte, il convient d'évoquer la directive sur l'aide sociale, l'aide d'urgence et les soins médicaux pour les personnes relevant du domaine de l'asile dans le canton de Berne.

La POM est responsable de l'octroi de l'aide sociale aux personnes relevant du domaine de l'asile. Elle peut déléguer cette tâche à des organismes responsables publics ou privés au moyen de contrats de prestations (art. 4 de la loi du 20 janvier 2009 portant introduction de la loi fédérale sur l'asile et de la loi fédérale sur les étrangers, LiLFAE; RSB 122.20). Dans le cadre de l'adjudication de mandats pour la gestion de nouveaux centres, il va de soi que toutes les offres sont examinées, indépendamment de la forme juridique des soumissionnaires, la LiLFAE ne prévoyant pas de limitation aux institutions à but non lucratif. Le Conseil-exécutif a, par ailleurs, déjà abordé cette question dans les motions 120-2012 Imboden et 194-2012 Kneubühler et considère qu'il n'y a pas lieu de la traiter à nouveau.

## **Au Grand Conseil**