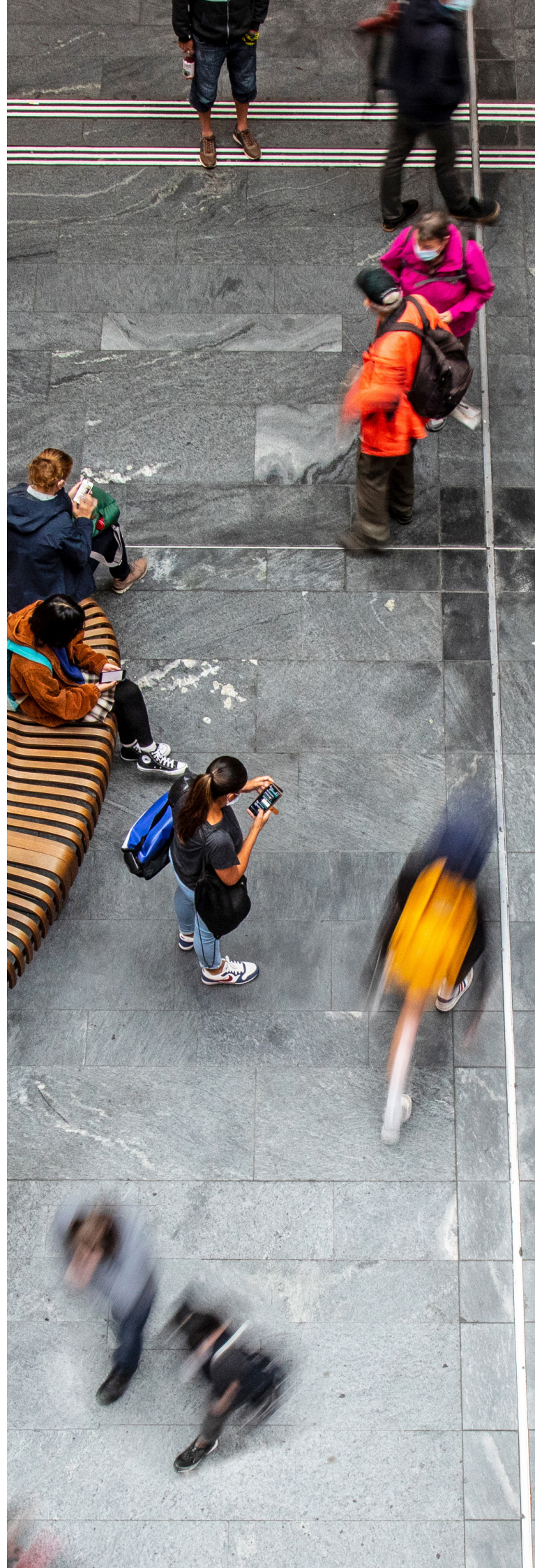




Rapport d'activité 2021



1	Introduction	2
2	Soutien à la direction et services (SDS)	4
3	Ressources humaines (RH)	6
4	Service des migrations (SEMI)	9
5	Service des documents d'identité (SDI)	12
6	Service de l'état civil et des naturalisations (SECN)	15

1. Introduction

Chères lectrices, chers lecteurs,

Dans le présent rapport d'activité, l'Office de la population (OPOP) jette un regard sur l'exercice écoulé. Notre objectif est de vous présenter notre travail, en montrant de manière transparente les succès obtenus, mais aussi les problèmes qui se posent ainsi que les solutions pour les résoudre. Nous nous concentrons sur les tâches d'importance opérationnelle, stratégique et financière des services de l'OPOP et renonçant délibérément à une description trop technique de notre travail quotidien. Vous informer, chères lectrices et chers lecteurs mais aussi clientes et clients de notre office, est notre souci premier.

Si la pandémie de coronavirus était omniprésente en 2020, tous les services de l'OPOP ont bien réussi à faire face et à maîtriser les défis de celle-ci en 2021. Les prestations de service sont restées soumises au protocole sanitaire sur tous les sites de l'OPOP. Le service au guichet dans les trois offices autonomes de l'état civil et centres de documents d'identité de Berne, de Bienne et de Thoun ainsi que dans les quatre centres mixtes du Service de l'état civil et des naturalisations (SECN) et du Service des migrations (SEMI) avec environ 2000 contacts et rendez-vous quotidiens a pu être assuré sans restriction. Si nous avons pu fournir nos prestations de service sans restriction notable à nos clientes et clients, c'est grâce aux enseignements de l'année de pandémie.

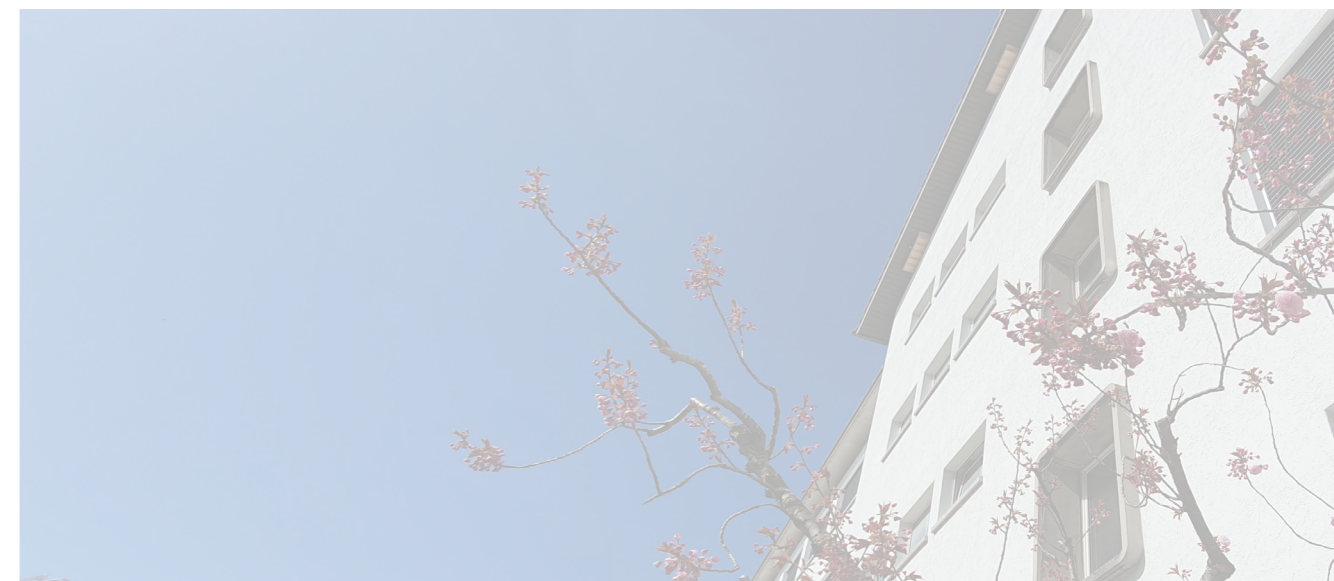
L'OPOP a progressivement retrouvé le chemin de la normalité en 2021 comme on peut le constater si l'on jette un coup d'œil sur quelques-uns de nos indicateurs. Le SEMI a ainsi traité plus de 24 000 documents d'identité de clientes et clients étrangers. En même temps, le logement de plus de 600 personnes faisant l'objet d'une décision de renvoi a été assuré. Faisant face à plus de 150 000 demandes, le Service des documents d'identité (SDI) a délivré près de 200 000 documents d'identité. De son côté, le SECN a enregistré plus de 44 000 transactions d'état civil et a célébré nettement plus de 4000 mariages. Outre les défis qu'elles ont posés, les deux dernières années se sont avérées fructueuses en termes d'idées et d'efficacité. Si nous avons éveillé votre intérêt, vous trouverez des informations détaillées dans la rétrospective de nos services.

À côté des activités quotidiennes variées, les services de l'OPOP ont mené des projets d'innovation et de numérisation. Notre objectif principal est de moderniser nos prestations de service et de les adapter aux besoins évoluant rapidement de nos clientes et clients en collaboration avec la Confédération, les communes et nos partenaires cantonaux ; une exigence qui se reflète notamment à l'externe dans notre nouvelle présence sur Internet par sujet thématique. Pour l'administration, il n'est évidemment pas toujours simple d'anticiper entièrement l'évolution extrêmement rapide de la numérisation. Je suis néanmoins convaincu que notre office a réussi à identifier les évolutions prioritaires au cours de l'année écoulée et à prendre les mesures nécessaires pour mettre en place une administration numérique.

En tant que clé de voute du domaine de la migration, des documents de voyage, de l'état civil et de la naturalisation, l'OPOP a rempli ses mandats en 2021 avec le soutien de ses partenaires et mandataires. Je tiens à remercier particulièrement nos plus de 250 collaboratrices et collaborateurs qui contribuent à la perception positive de notre office et de ses tâches à l'externe avec leur grand engagement et leur souplesse. Le fait que l'OPOP se retrouve de plus en plus pris entre les exigences d'efficacité économique, les orientations politiques et les attentes de la société souligne la valeur du travail fourni quotidiennement.

Rétrospectivement, les expériences et la maîtrise en commun des défis pendant l'exercice écoulé nous permettent de regarder vers l'avenir avec joie et optimisme, mais aussi avec beaucoup de curiosité. Vous en trouverez certainement l'un ou l'autre indice dans les pages ci-après ainsi que dans les informations de nos services. Au nom de tout l'OPOP, je vous souhaite dans tous les cas une lecture divertissante et surtout passionnante.

Salutations cordiales
Markus Aeschlimann





2. Soutien à la direction et services (SDS)

Le travail quotidien du SDS a été marqué par des changements organisationnels : le développement interne des connaissances dans les Finances a dû être assuré en même temps que la mise en place de la nouvelle structure SAP®. De son côté, l'Informatique a axé ses processus et ses activités quotidiennes de manière accrue sur les applications spécialisées et la numérisation après la mise en place d'IT@BE (suppression de l'assistance au premier niveau et approvisionnement de base). Enfin, la sollicitation élevée du service par des questions en lien avec le versement de l'aide d'urgence a été une constante pendant tout l'exercice.

Mise en œuvre des mesures de lutte contre le COVID-19 dans le SDS

L'assouplissement progressif des mesures de lutte contre le coronavirus a permis de normaliser dans une large mesure le travail quotidien du SDS. Tous les processus centraux ont pu être assurés sans restriction notable. Contrairement à l'année dernière, les équipes ont été réparties de manière accrue en collaboratrices et collaborateurs travaillant soit au bureau, soit en télétravail afin de remplir les tâches de manière optimale. L'assistance dans le domaine de BE-GEVER a ainsi pu être assurée sans interruption et des progrès supplémentaires ont été atteints dans la gestion des processus, des risques et des contrôles. De son côté, le département des Finances a assuré le traitement en continu des factu-

res des créiteurs. Le télétravail obligatoire pendant une longue période a été mis à profit pour numériser certains processus relatifs aux factures des débiteurs et à la notification de la réception des paiements afin de les moderniser pour l'avenir. À côté du travail quotidien, les processus cantonaux, par exemple le budget 2023, la planification financière 2024 à 2026 et les boucléments mensuels et annuels, ont pu être réalisés de la sorte. Le département Informatique et logistique a veillé à un approvisionnement en continu du site principal et des sites externes de l'OPOP en matériel d'hygiène et de désinfection. Le matériel mis à disposition depuis juillet 2020 montre à quel point la mise en œuvre des mesures de lutte contre le coronavirus a été complexe au niveau des ressources : 68 840 masques hygiéniques et masques FFP-2, 1240 litres de désinfectant pour les mains et les surfaces, 37 500 lingettes désinfectantes emballées individuellement et 42 000 lingettes en grands emballages. De plus, l'infrastructure a été adaptée pour respecter les règles de distanciation et d'hygiène ; par exemple dans l'office de l'état civil du Seeland où un auvent temporaire a été installé comme protection contre le mauvais temps à l'entrée de derrière que la clientèle était obligée d'emprunter à cause de la pandémie.

Rétrospectivement, on peut dire que les restrictions dues aux mesures de lutte contre le coronavirus se sont répercutées moins fortement sur les prestations du SDS grâce au degré élevé de numérisation de ces dernières que sur celles des autres services de l'office. La collaboration décentralisée au sein du SDS a néanmoins continué à être développée et les processus internes ont été optimisés.

Charges et produits par groupe d'application en 2021

Groupe d'application	Montant en CHF
30 Charges de personnel	25'852'694
31 Charges de biens/autres charges d'exploitation	4'398'490
33 Amortissement du patrimoine administratif	107'072
34 Charges financières	18'177
36 Charges de transfert	18'246'512
37 Contributions redistribuées	CHF 2'567
39 Facturations internes	2'706'067
42 Indemnités	-19'269'601
43 Produits divers	-253
46 Produits de transfert	-14'322'906
47 Contributions redistribuées	-2'567
49 Facturations internes	-62'522
Solde	17'673'731

Notons encore que la collaboration sur place a continué à être très appréciée pour des raisons d'efficacité et pour renforcer l'esprit de cohésion.

Développement des connaissances dans les Finances et réorientation de l'Informatique

Une grande perte de connaissances a dû être compensée très rapidement dans les Finances suite à trois départs à la retraite et à un départ régulier. Vu également les restrictions toujours en vigueur, cela a pesé sur le travail quotidien et surtout sur la mise au courant des nouvelles collaboratrices et nouveaux collaborateurs. De premiers travaux préparatoires ont, de plus, dû être réalisés en vue de l'introduction de l'application de groupe de SAP® planifiée le 1er janvier 2023, ce qui s'est avéré plus compliqué qu'initialement prévu à cause de dispositions et structures peu claires ou manquantes. Les changements au niveau de l'organisation et du personnel ont néanmoins été mis à profit pour revoir certains processus existants et pour les optimiser là où cela était possible et judicieux.

Après la centralisation de l'approvisionnement de base TIC et de l'assistance de premier échelon au sein de l'OIO, la gestion des services TI du SDS a pu débuter son activité. L'objectif supérieur est de rendre les processus opérationnels dans le domaine des applications spécialisées conviviaux et de les adapter à la clientèle avec des instruments novateurs existants et de nouveaux ins-

Indicateurs de l'Informatique (total / 31.12.2021)

Sujet	2021
Incidents	2'321
... dont résolus / terminés	2'304
... dont en suspens	11
... dont en traitement	6

truments. Ce sont moins les aspects techniques qui se trouvent au centre des réflexions que bien plutôt la volonté d'axer l'informatique de manière accrue sur les besoins des parties prenantes internes, de soutenir celles-ci dans les questions de numérisation et de rendre ainsi l'organisation plus efficace et plus fonctionnelle. Le nouveau domaine d'activité a permis de lancer et de faire avancer divers projets de numérisation, notamment concernant les caisses contenant de l'argent liquide. La réorientation de l'Informatique et la reprise de nouvelles tâches et de nouveaux rôles ont fortement mis à contribution les collaboratrices et collaborateurs, mais ont pu être mises en œuvre dans le travail quotidien grâce à la forte motivation de celles-ci et ceux-ci.

Le versement de l'aide d'urgence reste au centre de l'attention

Comme au SEMI, la collaboration avec l'ORS a été approfondie en 2021 et les processus financiers et de communication ont notamment pu être réalisés de manière efficace. De plus, la directive révisée partiellement sur l'aide d'urgence a été publiée le 1er septembre en tenant compte des expériences faites jusqu'à présent. Elle tient compte du besoin accru de contrôle concernant le droit disciplinaire, les exigences du droit des assurances sociales ainsi que l'obligation de présence. Malgré la bonne collaboration de l'ORS et un travail d'encadrement répondant aux besoins, le mandat est resté sous observation permanente. Dans son travail médiatique et de relations publiques, le SDS s'est donc efforcé comme l'année précédente de répondre à la présentation souvent unilatérale de la situation avec des arguments objectifs. Tant les médias que la politique ont néanmoins gardé une position critique et parfois de rejet envers la gestion des centres de retour, ce qui s'est notamment reflété dans le grand nombre de sollicitations par les médias à ce sujet.

Pendant la session d'hiver, le Grand Conseil a adopté en première lecture la modification de la Loi portant introduction de la loi fédérale sur l'asile et de la loi fédérale sur les étrangers et l'intégration (Li LFAE) par 88 voix contre 60. Plusieurs partis ont déposé des propositions concernant le versement de l'aide d'urgence aux personnes soumises à une décision de renvoi hébergées chez des particuliers demandé par la motion 073-2020. Lors du vote sur l'ensemble, la proposition du Conseil-exécutif d'adopter la modification de la loi a été préférée à celle de la commission de la sécurité de la rejeter. Le Grand Conseil traitera l'objet en deuxième lecture à la session de printemps, de sorte que la mise en œuvre de la modification de la loi n'est pas attendue avant le quatrième trimestre 2022. Si la mise en œuvre opérationnelle de l'adaptation de la loi est de la compétence du SEMI, elle nécessitera aussi un soutien de la part du SDS.

Demandes des médias par sujet (total / année)

Sujet	2021
Aide d'urgence et retour	64
État civil	23
Entrée en Suisse et séjour	11
Travail	3
Naturalisation	4
Passeports et cartes d'identité	2
Total	107

3. Ressources humaines (RH)



Outre le traitement de nombreuses questions de personnel concernant la mise en œuvre interne des mesures de lutte contre le coronavirus, d’importants jalons ont pu être posés pour le développement et la gestion du personnel pendant l’exercice écoulé. La mise en place de SAP® et les intensifs travaux de préparation en découlant ont également occupé les RH.

Mise en œuvre des mesures de lutte contre le COVID-19 dans les RH

Comme déjà l’année précédente, le travail dans tout l’OPOP a été fortement marqué par les mesures de lutte contre le coronavirus décidées par le Conseil-exécutif. Si l’instauration systématique du télétravail a été demandée au début 2021 en raison de l’évolution des infections, la comptabilisation des vaccins et la gestion de l’obligation de certificat ont été clairement réglées dans le courant de l’année. La mise en œuvre des décisions dans l’office a été discutée au sein de la direction en tenant compte des besoins des services et communiquée ensuite sur intranet. Le FAQ consacré au coronavirus de l’Office cantonal du personnel a été complété sur la base des expériences réalisées et une ligne verte a été mise à la disposition des collaboratrices et collaborateurs pour des questions spéciales concernant le droit du travail.

Si la gestion des mesures a été très bien acceptée par les collaboratrices et collaborateurs, les besoins de clarification et de contrôle découlant des décisions du Conseil-exécutif ont posé des défis aux RH. Les rapports et le contrôle des saisies hebdomadaires dans TIME se sont notamment avérés très exigeants vu la grande volatilité des exigences. La clarification de questions juridiques a aussi fait partie des tâches fixes des RH. Néanmoins, le fait que l’OPOP se soit notamment prononcé en faveur d’une application systématique du télétravail afin d’assurer la continuité du travail a fortement déchargé les RH.

Des questions concernant la gestion des congés payés de courte durée et des éventuels crédits-temps étaient de nouveau au centre des préoccupations, mais pas de manière aussi marquée que l’année précédente. Les prescriptions en matière de quarantaine et d’isolation ont aussi pu être mises en œuvre rapidement et sans bureaucratie grâce au professionnalisme des collaboratrices et collaborateurs touché-e-s et à la communication claire des supérieur-e-s. Néanmoins, le nombre accru de collaboratrices et collaborateurs malades lors de pics d’infection a mis sous pression tant l’OPOP en tant qu’office que les RH en tant que service responsable de l’administration (total absences [maladie, visites chez le médecin, thérapies, etc.] : 1348 jours au total ou 6.5 jours / ETP). Malgré l’augmentation des absences en raison de la pandémie, plusieurs douzaines de collaboratrices et collaborateurs ne présentaient qu’une poignée d’heures d’absence.

Ressources humaines	
Absences OPOP (total / année)	2021
Absences en heures	11'326
Absences en jours	1'348
Absences / ETP en jours	6.5

Simplification des processus et changement des besoins

La comparaison sur plusieurs années montre que le télétravail s’est imposé comme mode de travail efficace là où c’est possible et qu’il est très apprécié par les collaboratrices et collaborateurs : si on ne comptait que 18 autorisations de télétravail avant la pandémie, ce chiffre était passé à plus de 100 à la fin 2021. La numérisation et la simplification des processus des RH se sont poursuivies systématiquement en 2021, notamment en raison des conditions extraordinaires. Outre les procédures de demande et l’organisation de séances et de formations continues, cela a notamment concerné le recrutement où des expériences positives ont pu être faites avec des plateformes de communication hybrides et électroniques. La mise en œuvre de MAGplus a permis de numériser largement le processus de l’EEP, processus auparavant complexe en raison de diverses ruptures de médias, et de le rendre nettement plus efficace. Cette numérisation accrue en raison de la pandémie et la mise en place de formes de collaboration indépendantes du lieu ont eu de fortes répercussions sur l’OPOP à la fin 2021. Les RH se sont efforcées de créer les bases relevant du droit du personnel pour fournir des prestations de service viables à long terme et souples.

Mise en place de nouveaux instruments des RH

La nouvelle stratégie de développement du personnel de l’OPOP comportant de nouveaux instruments et de nouvelles offres sous le label « OPOP Formation » est entrée en vigueur le 1er avril 2021. Elle crée les bases internes pour identifier à l’avance les possibilités de développement professionnel des collaboratrices et collaborateurs et pour prendre activement des mesures de formation continue. Outre l’encouragement professionnel et l’augmentation en découlant de l’efficacité du personnel, la satisfaction et la santé de ce dernier sont au centre des réflexions. Pour ce faire, le « vital-board OPOP » composé de représentant-e-s de tous les services de l’office définit les priorités thématiques des manifestations « brown bag » : six manifestations consacrées à l’autoconduite agile et à l’alimentation ont eu lieu l’année dernière, manifestations qui ont été très appréciées par les collaboratrices et collaborateurs.

Ressources humaines		
Formations continues autorisées à l’OPOP (total / année)	2021	2020
Formations continues autorisées	112	103
Coûts nets des formations continues autorisées	CHF 119'845	CHF 71'000

En complément à l’entretien d’évaluation périodique, une évaluation de la supérieure/du supérieur sera introduite dans l’OPOP à partir de 2022. Avec cet instrument, toutes les collaboratrices et tous les collaborateurs de l’OPOP auront la possibilité de donner tous les trois ans un retour d’information ciblé à leurs supérieur-e-s direct-e-s dans le cadre d’un processus systématique. Cette évaluation et ses résultats visent à lancer une discussion interne sur les points forts et les éventuels potentiels. L’objectif est, de plus, que les supérieur-e-s reflètent régulièrement leur manière de diriger et utilisent les résultats des retours d’information pour se développer personnellement et professionnellement. Un premier essai pilot a été réalisé avec succès à l’échelon de la direction de l’OPOP en 2021 et des mesures individuelles ont été déterminées.

Sollicitation par des projets et perspectives

Comme les domaines des finances et de la logistique, les RH sont aussi directement touchés par l’introduction de SAP®. Dès 2023, toutes les tâches en lien avec l’administration, la conduite et le développement du personnel seront gérées par le module « Human Capital Management » (HCM) de SAP® et non plus par PERSISKA. Étant donné que toute la structure d’organisation de l’OPOP doit être axée sur ce changement de système et que les données du personnel doivent être préparées pour cette migration, les travaux préparatoires utilisent déjà maintenant beaucoup de ressources. De plus, les RH se sont engagées dans le projet consacré à la stratégie d’exploitation pour la présence du canton de Berne sur les réseaux sociaux en tant qu’employeur.

Indicateurs des RH de l’OPOP (état à la fin de l’année)

Ressources humaines		
Évaluations des EEP de l’OPOP (total / année, en %)	2021	2020
Évaluation A+	19.7	17.6
Évaluation A	78.2	78.1
Évaluation B	2.0	3.9
Évaluation C	0	0.4

	2021	2020
Nombre de collaboratrices et collaborateurs	253	251
Nombre d’ETP	206	216
Nombre de nationalités des collaboratrices et collaborateurs	6	6
Nombre de personnes terminant leur apprentissage	2	2
Nombre d’anniversaires de service	41	34
Rapport femmes/hommes	69% - 31%	72.5% - 27.5%

Ressources humaines	
Absences OPOP (total / année)	2021
Absences en heures	11'326
Absences en jours	1'348
Absences / ETP en jours	6.5

En complément à l’entretien d’évaluation périodique, une évaluation de la supérieure/du supérieur sera introduite dans l’OPOP à partir de 2022. Avec cet instrument, toutes les collaboratrices et tous les collaborateurs de l’OPOP auront la possibilité de donner tous les trois ans un retour d’information ciblé à leurs supérieur-e-s direct-e-s dans le cadre d’un processus systématique. Cette évaluation et ses résultats visent à lancer une discussion interne sur les points forts et les éventuels potentiels. L’objectif est, de plus, que les supérieur-e-s reflètent régulièrement leur manière de diriger et utilisent les résultats des retours d’information pour se développer personnellement et professionnellement. Un premier essai pilot a été réalisé avec succès à l’échelon de la direction de l’OPOP en 2021 et des mesures individuelles ont été déterminées.

Sollicitation par des projets et perspectives

Comme les domaines des finances et de la logistique, les RH sont aussi directement touchés par l’introduction de SAP®. Dès 2023, toutes les tâches en lien avec l’administration, la conduite et le développement du personnel seront gérées par le module « Human Capital Management » (HCM) de SAP® et non plus par PERSISKA. Étant donné que toute la structure d’organisation de l’OPOP doit être axée sur ce changement de système et que les données du personnel doivent être préparées pour cette migration, les travaux préparatoires utilisent déjà maintenant beaucoup de ressources. De plus, les RH se sont engagées dans le projet consacré à la stratégie d’exploitation pour la présence du canton de Berne sur les réseaux sociaux en tant qu’employeur.

Indicateurs des RH de l’OPOP (état à la fin de l’année)

Ressources humaines		
Évaluations des EEP de l’OPOP (total / année, en %)	2021	2020
Évaluation A+	19.7	17.6
Évaluation A	78.2	78.1
Évaluation B	2.0	3.9
Évaluation C	0	0.4

	2021	2020
Nombre de collaboratrices et collaborateurs	253	251
Nombre d’ETP	206	216
Nombre de nationalités des collaboratrices et collaborateurs	6	6
Nombre de personnes terminant leur apprentissage	2	2
Nombre d’anniversaires de service	41	34
Rapport femmes/hommes	69% - 31%	72.5% - 27.5%

En vue de la fin de la pandémie, les RH ont réalisé des travaux préliminaires conceptionnels dans les domaines de la gestion de la santé en entreprise et du développement du personnel. Concrètement, les RH planifient de réactiver l’offre de massages pour les collaboratrices et collaborateurs et d’organiser de nouveau en présentiel les séminaires, les journées de cadres et de la direction ainsi que les ateliers suite à la suppression des mesures de lutte contre le coronavirus. Quant aux populaires manifestations « brown bag », elles seront développées et également proposées en ligne à l’avenir.

À côté de ces travaux stratégiques, divers jalons ont pu être posés dans le travail quotidien : en complément à la stratégie de développement du personnel, les RH ont terminé les travaux nécessaires relatifs au SCI. Concernant le recrutement de personnel, citons notamment l’accompagnement de la mise en place et du développement du secrétariat de l’ASM pour les questions relatives au droit du personnel. Le but est de pourvoir tous les postes d’ici la fin 2022. Le secrétariat débutera ses travaux dans les locaux de l’OPOP le 1er juillet 2022.



4. Service des migrations (SEMI)

Les questions en suspens concernant les interfaces en lien avec la restructuration du domaine de l'asile et des réfugiés (NA-BE) ont été clarifiées en 2021. Les mesures de lutte contre le coronavirus ont moins impacté le travail quotidien du SEMI que l'année précédente.

Mise en œuvre des mesures de lutte contre le COVID-19 dans le SEMI

Le SEMI a affronté les défis liés à la mise en œuvre des mesures de lutte contre le coronavirus avec circonspection et une grande routine. Si la situation était fortement marquée par des incertitudes personnelles et opérationnelles au début de la pandémie, elle s'est nettement stabilisée en 2021. L'assouplissement progressif des mesures du Conseil fédéral s'est répercuté sur le travail quotidien du SEMI. La simplification des possibilités de voyager a largement normalisé les processus ayant trait à l'entrée en Suisse et à la sortie de Suisse dans le domaine des étrangers et le guichet du centre clients a aussi enregistré une fluctuation nettement plus élevée de clientes et clients. Si les restrictions dues à la pandémie ont été assouplies pour l'aide d'urgence et l'exécution des renvois, la mise en œuvre des mesures de lutte contre le coronavirus dans les centres de retour était néanmoins exigeante et a nécessité une action rapide et efficace notamment en début d'année.

Malgré la stabilisation du travail opérationnel, la pandémie a néanmoins laissé des traces pour les collaboratrices et collaborateurs du SEMI en 2021. La distance physique et la forte variation des formes d'organisation ont ainsi fortement compliqué le travail de direction. En outre, si certaines et certains étaient impatient-e-s de revenir au bureau, d'autres s'étaient parfaitement accommodé-e-s du télétravail. La conciliation des besoins personnels et professionnels et la gestion des contradictions en résultant ont de nouveau été exigeantes et ont utilisé beaucoup de ressources.

Adaptation exigeante de la pratique et réduction des affaires en suspens dans le domaine des étrangers

La sollicitation du centre d'appel du SEMI s'est située au niveau de l'année précédente avec près de 53'000 demandes de clients et celle du guichet du centre clients a retrouvé le niveau d'avant la pandémie avec 7700 contacts. Une forte augmentation a été enregistrée concernant les demandes transmises par courrier électronique (2021 : 53 000 ; 2020 : 48 500). De plus, un changement de pratique s'est avéré particulièrement exigeant. En effet, l'OPOP a demandé en été 2021 aux autorités judiciaires et d'instruction pénales du canton de Berne de lui transmettre toute les nouvelles condamnations et ordonnances pénales, jugements civils et procédures pénales pour violences conjugales, la transmission des documents aux autorités migratoires municipales de Berne, de Bienne et de Thounne étant dorénavant assurée par le SEMI. Si environ 500 cas par mois étaient traités ou transmis aux autorités migratoires municipales auparavant, le volume a aug-

Service des migrations

Indicateurs du domaine des étrangers (total / année)

	2021
Art. 50 LEI & art. 8 CEDH	345 entrées, 231 réglés
Demandes pour cas de rigueur F en B	889 entrées, 648 réglés
Prises d'emploi N	54 traitements
Domaine de la prostitution	3'432 demandes, 32 auditions
Établissement/mutations permis Ci	13
Établissement/mutations permis L	3'202
Établissement/mutations permis B	11'760
Établissement/mutations permis C	8'218
Établissement/mutations permis G	845
Décisions juridiques négatives	1'068

menté à près de 1200 cas sous la responsabilité du SEMI et à 1000 cas supplémentaires sous celle des villes suite au changement de système. Malgré les défis mentionnés, les dispositions exigeantes ont toujours pu être appliquées par les collaboratrices et collaborateurs du domaine clientèle.

Après la grande charge de travail en raison des prescriptions liées au COVID-19 et l'introduction de la nouvelle application spécialisée pour la migration (NFAM), la situation s'est également stabilisée dans le domaine des étrangers en 2021, notamment suite à l'augmentation des ressources humaines et à la transformation de divers contrats de travail à durée déterminée en emplois fixes. Par la suite, il a été possible de traiter systématiquement les affaires en suspens qui s'étaient notamment accumulées l'année précédente dans tous les domaines d'activité. En raison de l'adaptation et de l'optimisation en continu des processus en lien avec les décisions de principe relatives à la LEI et du développement technique de l'application NFAM, les collaboratrices et collaborateurs du domaine des étrangers ont néanmoins continué à être fortement sollicité-e-s dans le travail opérationnel quotidien.

Nouvelles conditions de base pour l'exécution des renvois

Les restrictions de voyage liées au COVID-19 ayant été assouplies progressivement dans le courant de l'année 2021, l'exécution des renvois a pu être intensifiée. Le SEMI a exécuté systématiquement les renvois, mais la faisabilité continuait de dépendre des conditions personnelles et supérieures telles les restrictions de voyage pour les personnes provenant de Suisse. Contrairement à 2020, les renvois n'ont néanmoins jamais été suspendus et ils n'étaient notamment guère soumis à des restrictions dans les États Dublin. La mise en œuvre dans la pratique du nouvel art. 72 LEI a constitué un défi particulier. Selon cet article, les personnes faisant l'objet d'une décision de renvoi ont l'obligation de se soumettre à un test de COVID-19 si un tel test est exigé pour entrer dans le pays d'origine, dans le pays de provenance ou dans le pays Dublin concerné.

Si la localité et les responsabilités en lien avec la réalisation obligatoire du test n'étaient pas claires au début, les processus étaient rodés après peu de temps. Les premiers mois après l'adaptation de la pratique ont montré que des renvois ne pouvant être exécutés auparavant étaient devenus possibles avec les tests obligatoires. Malgré les difficultés dues au COVID-19, le SEMI a donc réussi à remplir encore mieux le mandat d'exécution systématique des renvois donné par le législateur que l'année précédente.

La prise de pouvoir des Talibans en Afghanistan s'est aussi répercutée sur l'exécution des renvois. Dès le 11 août 2021, le Secrétariat d'État aux migrations (SEM) a décidé de suspendre l'exécution de décisions définitives de renvoi de personnes d'origine afghane. Si les demandes d'asile de ressortissant-e-s afghan-e-s continuent d'être traitées, les personnes faisant l'objet d'une décision négative peuvent demander un réexamen auprès du SEM. On peut estimer que toutes les Afghanes et tous les Afghans faisant l'objet d'une décision d'asile négative relevant du canton, soit environ 30 personnes à la fin 2021, seront provisoirement admis-e-s en Suisse en raison de l'impossibilité d'exécuter les renvois.

Service des migrations

Effectif des bénéficiaires de l'aide d'urgence (total au 31 décembre 2021)

Type d'hébergement	Total
Total centres de retour, dont	332
Centre de retour Aarwangen	85
Centre de retour Bözingen	113
Centre de retour Enggiststein	37
Centre de retour Eschenhof	55
Centre de retour Konolfingen	42
Hébergement collectif	15
Appartement 2e phase	21
Particuliers	160
Hébergement spécial	2
Séjour à l'hôpital et en clinique	4
Détention administrative	14
Détention pénale	35
Détention préventive	26
Total	609

Évolution des effectifs et recherche de sites dans le domaine de l'aide d'urgence

La mise en œuvre des règles d'hygiène et de distanciation dans les centres de retour a été acceptée par les personnes hébergées grâce aux expériences majoritairement positives réalisées précédemment. L'apparition du COVID-19 dans le centre de retour d'Aarwangen a néanmoins constitué une épreuve pour les habitantes et habitants ainsi que pour le personnel d'encadrement d'ORS Service SA. Le centre entier a été placé sous quarantaine du jour au lendemain et il était interdit d'en sortir sauf en cas d'urgence médicale. Pour assurer la restauration, un prestataire a rapidement été chargé de livrer plu-sieurs fois par jour des repas et des boissons aux habitantes et habitants. Afin de respecter les règles de sécurité, des installations sanitaires ont été installées provisoirement et un/e professionnel/le de la santé était à disposition tous les jours pendant toute la durée de la quarantaine en cas de problèmes de santé ou pour clarifier des incertitudes ou des questions. Grâce à la mise en œuvre systématique des mesures définies, l'épisode de COVID-19 dans le centre d'Aarwangen est resté un cas unique. Il va sans dire que la quarantaine a provoqué, malgré sa courte durée, un grand stress notamment pour les habitantes et habitants du centre de retour d'Aarwangen.

5. Service des documents d'identité (SDI)

Après la forte diminution des demandes l'année précédente, un important besoin de rattrapage s'est fait ressentir dans le SDI. Les demandes de documents d'identité ont ainsi augmenté d'environ 67 % et le nombre de documents délivrés a également crû de près de 60 %. De juin à septembre, la reprise des voyages a provoqué une grande demande de rendez-vous, hausse qui a pu être maîtrisée avec diverses mesures.

Mise en œuvre des mesures de lutte contre le COVID-19 dans le SDI

Si tous les centres de documents d'identité du SDI avaient dû être fermés pendant quelques semaines l'année précédente, un fonctionnement sans interruption a été possible en 2021. Comme dans la plupart des bureaux cantonaux des passeports, le volume des demandes s'est situé largement en dessous des pronostics au cours des premiers mois de l'année. Les commandes de documents d'identité ont néan-moins augmenté rapidement avec l'assouplissement des mesures. Le volume de travail accru a posé des défis dans le travail quotidien, mais le SDI a pu assumer ses tâches centrales sans restriction notable. La mise en œuvre systématique des règles de distanciation et d'hygiène a permis de protéger au mieux tant la clientèle que les collaboratrices et collaborateurs contre une contamination au COVID-19.

Documents d'identité délivrés (total / trimestre)

	T1	T2	T3	T4	Total
2021	39'263	52'722	63'964	45'759	201'708
2020	34'737	23'746	44'340	23'678	126'501

Volume des demandes (total / trimestre)

	T1	T2	T3	T4	Total
2021	29'436	38'524	47'525	34'786	150'271
2020	24'078	16'547	32'091	17'360	90'076

Au total, 150 271 personnes se sont présentées dans les sept centres de documents d'identité du SDI pour obtenir un document de voyage suisse, pour saisir les données biométriques pour un titre de séjour ou pour un document de voyage du Secrétariat d'État aux migrations (SEM). Le volume des demandes dépassait ainsi celui de 2020 (90 076 demandes) d'environ 67 %. Outre par l'assouplissement des mesures, cette forte hausse s'explique aussi par l'introduction du titre de séjour au format carte de crédit pour les ressortissants des pays de l'UE/AELE. Au total, 30 549 ressortissants des pays de l'UE/AELE ont déposé une demande pour obtenir un titre de séjour. Par rapport au volume total des demandes, cela équivaut à une part de 20,3 % (CH : 74,2 % ; pays tiers : 4,1 % ; document de voyage SEM : 1.4 %). Notons encore qu'un tiers de toutes les demandes des ressortissants des pays de l'UE/AELE a été déposé au centre de documents d'identité de Bienne.

Comme l'année précédente, la part des réservations de rendez-vous sur Internet par les ressortissants suisses a continué d'augmenter en 2021 comparativement aux réservations par téléphone (2021 : 71.2 % de toutes les réservations ; 2020 : 67.2 % de toutes les réservations). Cette évolution décharge le SDI dans l'accomplissement de ses tâches centrales opérationnelles.

Part des auditions par centre de documents d'identité (année, en %)

	2021	2020
CDI Berne	38.2	40.9
CDI Bienne	20.6	18.3
CDI Thoune	17.6	17.8
CDI Langenthal	8.3	8.2
CDI Langnau	7.1	7.0
CDI Interlaken	5.8	3.1
CDI Courtelary	2.5	3.1

Audit réussi de surveillance financière et projet de numérisation

Le Contrôle cantonal des finances a effectué un audit de surveillance financière dans le SDI en juillet. Outre sur le respect des dispositions relatives à la facturation et à la tenue des comptes, les travaux se sont surtout concentrés sur la conception du SCI et sur l'efficacité des processus centraux. Dans son rapport final, le Contrôle des finances a donné de bonnes notes au SDI dans tous les domaines et n'a identifié aucun risque important. Il a notamment souligné l'utilisation raisonnée des ressources par la direction du SDI ainsi que la bonne collaboration avec les autres services de l'OPOP.

Une plateforme centrale de numérisation est en cours d'élaboration sous la conduite de l'Office d'informatique et d'organisation (OIO). L'objectif est de regrouper les informations sur la numérisation ainsi que les offres d'information et de formation et de faciliter l'échange de connaissances entre les offices et les directions. Le SDI a présenté ses besoins lors d'une interview et a fait des propositions pour la conception du contenu de la plateforme. Des projets de numérisation et des optimisations des processus ont été réalisés dans le SDI en parallèle et les cadres dirigeant-e-s ainsi que les collaboratrices et collaborateurs des centres de documents d'identité ont été encouragé-e-s à soumettre des propositions concrètes.

Après des tests exhaustifs, il a été possible d'introduire le logiciel « Outil de validation » en collaboration avec le service informatique de l'OPOP en novembre 2021. Son grand avantage est que les données personnelles des clientes et clients du SDI apparaissent dans cet outil immédiatement après le paiement des documents d'identité. Le SDI peut ainsi accélérer fortement le contrôle du rendement qui se déroule à présent sans rupture de média par rapport à l'ancien processus et réduire la probabilité d'erreur. Le principe des quatre yeux défini dans la loi est respecté avec cet outil. En outre, les frais pour les documents d'identité biométriques pour les ressortissants des pays de l'UE/AELE et de pays tiers peuvent être perçus simplement grâce à l'outil.

Sur la base de l'outil de validation, il est prévu de tester l'introduction d'un système de caisse en libre-service dans un projet pilote en 2022. L'objectif est que les clientes et clients puissent payer à un terminal par carte de débit ou de crédit ou avec des applications de paiement. Après le paiement du montant dû, celui-ci apparaît immédiatement dans l'outil de validation et le processus est terminé pour la cliente ou le client. Avec ce système de caisse en libre-service, le SDI souhaite proposer une option de paiement supplémentaire, moderne et ménageant les ressources à la clientèle à moyen terme dans les grands centres. Cela doit aussi permettre une meilleure canalisation de la clientèle et une réduction des engorgements.

Impressum

Office de la population
(OPOP)
Ostermundigenstrasse 99B
3006 Berne
Tél: +41 31 633 55 98
info.abev@be.ch

www.be.ch/opop

Réalisation et rédaction finale

Services OPOP et domaine contrôle de gestion,
communication et droit (CCD)
Ostermundigenstrasse 99B
3006 Berne
Tél: +41 31 633 42 48
ckr.abev@be.ch

www.be.ch/opop