



Réponse du Conseil d'Etat à un instrument parlementaire

Question 2024-GC-68

Bilan d'ORS et introduction d'une voie de réclamation

Auteur-e-s :	Schroeter Alexander / Levrat Marie
Nombre de cosignataires :	0
Dépôt :	18.03.2024
Développement :	---
Transmission au Conseil d'Etat :	18.03.2024
Réponse du Conseil d'Etat :	24.06.2024

I. Question

Les cantons sont compétents en ce qui concerne l'accueil, l'encadrement, l'hébergement et l'intégration des personnes relevant de la loi sur l'asile. A leur arrivée, ces personnes sont prises en charge selon leur situation dans l'un des foyers du canton. Sur mandat du canton, ORS s'occupe actuellement de l'accueil, de l'encadrement et de l'hébergement des personnes requérantes d'asile, des personnes admises à titre provisoire et des personnes requérantes d'asile déboutées, de même que de l'organisation et de la mise en œuvre du Bureau de conseils en vue du retour.

ORS est une entreprise à but lucratif. Le chiffre d'affaires du groupe ORS, qui opère également en Allemagne, en Autriche, en Belgique, en Italie, en Espagne et en Grèce, s'élève à plus de 110 millions de francs (<https://www.woz.ch/zoo/2022/09/07/lukratives-asylgeschaeft-ors-verkauft>). Passablement d'articles ont paru ces dernières années au sujet de sanctions inadéquates prononcées dans certains hébergements ou du manque de moyens mis à disposition par ORS pour l'encadrement des requérants d'asile.

Comme les personnes requérant l'asile ne maîtrisent souvent pas une langue nationale et qu'elles se retrouvent généralement isolées, il leur est difficile de comprendre ce à quoi elles ont droit et si elles font face à des manquements ou des comportements inadéquats d'individus les encadrant. Des témoignages de problèmes et carences d'ORS dans le canton ont été récoltés et semblent établir qu'il y a récemment eu de réels problèmes (<https://asile.ch/2019/06/11/gestion-de-lasile-ors-fribourg-quand-letat-fait-la-sourde-oreille-business-is-business/>). A noter que les personnes requérant l'asile n'osent souvent pas dénoncer leur encadrement par peur de représailles et de conséquences sur le sort de leur procédure d'asile.

Il semble impératif que le canton crée une voie de communication qui permette à tout un chacun d'annoncer de manière anonyme les problèmes survenus en lien avec ORS, comme cela se fait dans les centres fédéraux d'asile de la Confédération. Il serait dommageable que le canton ferme les yeux et considère qu'il n'y a jamais de plaintes contre ORS, alors qu'il n'existe pas de canal de communication permettant de faire remonter les problèmes.

Au vu de ce qui précède, les soussigné-e-s posent les questions suivantes :

1. L'Etat entend-il créer une page sur le site internet de l'Etat et/ou un guichet indépendant de signalement permettant d'annoncer les problèmes survenus dans le cadre de l'encadrement pour les personnes requérant l'asile de manière anonyme ?
2. Quels moyens sont à disposition actuellement pour dénoncer les problèmes dans l'encadrement des personnes requérant l'asile ?
3. Quel type de contrôle et à quelle fréquence le canton contrôle-t-il ORS ?
4. Combien de problèmes ont été signalés dans le cadre de l'encadrement des personnes requérant l'asile lors des dix dernières années ?
5. Quelles mesures le canton a-t-il pris jusqu'à maintenant lorsque des problèmes liés à ORS lui ont été signalés ?

II. Réponse du Conseil d'Etat

En préambule, le Conseil d'Etat tient à relever qu'il est conscient de l'importance d'une prise en charge d'excellente qualité des personnes relevant de la loi sur l'asile. Le Conseil d'Etat est également conscient que certaines situations nécessitent un suivi particulier et qu'il est essentiel que les possibilités de faire connaître les situations problématiques soient clairement communiquées aux personnes concernées et à leur entourage.

La société ORS, mandatée par le Conseil d'Etat, travaille dans un cadre défini et strictement contrôlé par l'Etat. Dans le cadre de son mandat, ORS répond à la Direction de la santé et des affaires sociales (DSAS) et vise à offrir une prise en charge de qualité.

1. *L'Etat entend-il créer une page sur le site internet de l'Etat et/ou un guichet indépendant de signalement permettant d'annoncer les problèmes survenus dans le cadre de l'encadrement pour les personnes requérant l'asile de manière anonyme ?*

Des modalités de transmission des réclamations existent à plusieurs niveaux et sont utilisées. La variété des plaintes et des questions relayées par ces biais montre l'efficacité du système actuel.

Il ressort des développements qui suivent que le système actuel permet une bonne gestion des signalements et des suites à donner aux différentes difficultés annoncées via les canaux existants. Un suivi personnalisé peut être assuré, lequel est essentiel pour trouver des solutions adaptées aux problématiques rencontrées.

Le Conseil d'Etat est d'avis qu'un guichet de signalements anonymes n'est pas utile dans le contexte actuel et ne permettrait pas d'atteindre des résultats satisfaisants. Le Conseil d'Etat n'entend ainsi pas créer une telle voie de dénonciation.

2. *Quels moyens sont à disposition actuellement pour dénoncer les problèmes dans l'encadrement des personnes requérant l'asile ?*

Les décisions prises par ORS mentionnent les voies de droit permettant cas échéant aux bénéficiaires de faire réclamation, soit une demande de reconsidération dans les 30 jours auprès d'ORS, puis réclamation auprès de la Direction de la santé et des affaires sociales (DSAS). Un recours auprès du Tribunal cantonal dans les 30 jours suivant la décision sur reconsidération peut ensuite être déposé.

En parallèle à ces voies de droit légales, le secrétariat général de la DSAS et le Service de l'action sociale (SASoc) peuvent recevoir des dénonciations et des plaintes, de manière anonyme ou non, par écrit ou via leur guichet. Ces deux portes d'entrée pour les questions et/ou les plaintes des bénéficiaires sont autant utilisées par les bénéficiaires eux-mêmes que par des associations qui transmettent les situations qui leur sont présentées. Ainsi, plusieurs associations relaient les questions et/ou les plaintes des bénéficiaires qui s'adressent à elles. De même, plusieurs familles d'accueil ayant hébergé des personnes en provenance d'Ukraine se sont adressées soit aux associations, qui ont relayé leurs questions et/ou leurs plaintes, à la DSAS ou à ses services ou par le biais du site internet de l'Etat.

Dans la mesure du possible, les personnes qui s'adressent au guichet de la DSAS ou du SASoc sont accueillies et entendues.

3. Quel type de contrôle et à quelle fréquence le canton contrôle-t-il ORS ?

Les contrôles sont multiples et réguliers.

La DSAS exerce un contrôle étroit sur le coût des prestations dans le cadre du processus budgétaire de l'Etat et par le biais de budgets annuels octroyés au mandataire. Dans ce cadre, le Service de l'action sociale (SASoc) alloue des acomptes périodiques, veille à une utilisation rationnelle des moyens dans le cadre du suivi des mandats, coordonne les tâches du mandataire, vérifie l'application des normes et des directives.

En outre, le SASoc procède périodiquement à des travaux de révision des dossiers des bénéficiaires. La révision a pour objet la vérification de la bonne application des normes et des lois régissant l'aide sociale ainsi que de la bonne utilisation des ressources allouées dans ce domaine par l'Etat et la Confédération. Les vérifications effectuées sont contenues dans un rapport de révision détaillé qui fait état des pièces contrôlées, des erreurs constatées et des conséquences des vérifications. Ce rapport est remis par le Service à l'Inspection des finances ainsi qu'à la DSAS. Une telle révision a été effectuée la dernière fois en 2022.

S'agissant de l'hébergement et de l'encadrement, des visites inopinées des foyers d'accueil sont effectuées régulièrement. Les éléments contrôlés portent notamment sur les conditions sanitaires, le fonctionnement et la propreté des foyers, les processus et l'organisation, la qualité de l'encadrement et la prise en compte des besoins des résidents, les règlements de maison et leur application, la gestion des risques et des événements imprévus. Des rapports sont établis et des demandes de mise en conformité sont adressées le cas échéant. Lorsque des mesures de mise en conformité sont exigées, des contrôles ultérieurs sont effectués afin d'en vérifier l'application et l'efficacité.

Un suivi est également mis en place dans le cadre d'une task force bimensuelle réunissant régulièrement les différents intervenants tels que les mandataires ORS et Caritas, la Police cantonale et la Direction de la formation et des affaires culturelles (DFAC).

Des groupes de suivi présidés par la DSAS et associant les autorités communales, le mandataire, la Police cantonale et les associations concernées se réunissent plusieurs fois par année pour effectuer des points de situation sur le fonctionnement des foyers. Ces bilans permettent de réguler l'activité des foyers en rapport avec leur environnement.

4. *Combien de problèmes ont été signalés dans le cadre de l'encadrement des personnes requérant l'asile lors des dix dernières années ?*

La DSAS reçoit environ 3 courriers par année remettant en cause le travail d'ORS. La situation est appréciée avec le SASoc et ORS en vue de déterminer les suites adéquates à donner. Par ailleurs, elle compte en moyenne 4 à 5 réclamations par année contre des décisions rendues par ORS. Le taux d'acceptation et de rejet de ces réclamations est comparable à celui des recours contre les décisions des Services de la Direction.

Par ailleurs, une dizaine de demandes par année arrive au SASoc par le biais du site internet de l'Etat ou par courrier. En outre, depuis le début de la guerre en Ukraine, une quinzaine de demandes sont parvenues à la DSAS et/ou au SASoc par l'intermédiaire des familles d'accueil ou des associations.

Les principales questions sont en rapport avec l'application des normes asile et les conditions d'hébergement.

5. *Quelles mesures le canton a-t-il pris jusqu'à maintenant lorsque des problèmes liés à ORS lui ont été signalés ?*

De manière générale, les mesures prises dépendent des situations qui sont signalées. Celles-ci portent principalement sur des questions d'hébergement, de logistique ou encore de repas dans les lieux de vie.

Le Conseil d'Etat et les services concernés prennent très au sérieux les dénonciations pointant d'éventuels problèmes dans la prise en charge de personnes relevant de la loi sur l'asile.

Systématiquement, la DSAS et ses services demandent aux mandataires de se déterminer sur l'objet des dénonciations. A la suite des plaintes, des enquêtes complémentaires sont fréquemment effectuées. Dans ce cadre, des visites sur place de collaborateurs et collaboratrices du SASoc, voire du chef de Service, peuvent être organisées (de manière inopinée ou non) afin d'entendre les personnes concernées dans leur lieu de vie et déterminer les mesures les plus adéquates pour améliorer la situation.

Les conclusions des enquêtes et les mesures envisagées sont communiquées aux plaignant-e-s et aux mandataires et discutées si nécessaire.

Lorsque des demandes de mise en conformité ou d'autres adaptations sont exigées, des contrôles sont effectués ultérieurement pour en vérifier l'application.