

ORS Service sur le marché des demandeurs d'asile

Suisse De plus en plus de cantons font appel aux services de cette entreprise privée

Ces dernières semaines, la société ORS Service AG s'est retrouvée sous les projecteurs: Fribourg a décidé, après bien d'autres cantons ou communes alémaniques, de lui confier son mandat sur l'asile dès 2008 (LT du 18.07.2007). Préférant son offre et ses tarifs à ceux de la Croix-Rouge Fribourg et levant une polémique.

Cette société privée basée à Zurich est la première à s'être lancée, voici quinze ans, dans l'encadrement des demandeurs d'asile, éveillant des réserves surtout du côté des organisations humanitaires. L'idée de faire du profit dans le domaine de l'asile a buté sur des retenues. Qu'est-ce qui se cache derrière cette entreprise qui se dit elle-même parfois «objet de craintes et de critiques» infondées?

En 1998, *Cash* titrait, pour la présenter: «Le business de 10 millions des responsables privés de demandeurs d'asile.» Sept ans plus tard, la société bouclait son année sur un chiffre d'affaires de 25 millions, avec 250 personnes actives sous son égide. «On peut parler de succès mais au-delà du profit, la priorité reste l'encadrement des personnes», assure Roman della Rossa, chef du marketing.

Installée au centre de Zurich, la société emploie une dizaine de personnes pour le service d'information et la comptabilité surtout. «L'essentiel de notre travail se fait sur le terrain. A presque chaque nouvel engagement, il faut compter sur des peurs d'habitants ou des critiques sur notre travail. Pourtant, nos employeurs sont satisfaits.»

L'histoire d'ORS Service (Organisation für Regie und Spezialaufträge) remonte à 1992. Le Conseil d'Etat de Bâle-Campagne mandate

une société de personnel pour une alternative dans le suivi de bénéficiaires de l'asile. ORS Service voit le jour, sous la direction d'Eric Jaun, toujours à sa tête aujourd'hui. L'un de ses premiers employeurs est la Confédération, dont elle supervise les six Centres d'enregistrement. Suivront des engagements auprès de communes et cantons, parmi lesquels Zurich (depuis 2002), Bâle-Campagne et Soleure depuis début juillet, où elle remplace Caritas.

Critiques humanitaires

Les critiques visant des collaborateurs surchargés ou des services de repas peu soigneux ont émané de représentants d'organisation d'aide, notamment à Zurich. Des voix émettent des réserves sur le niveau de formation des personnes employées aux côtés des spécialistes de l'aide sociale. «Ils adaptent leur offre en se fiant essentiellement à la demande formelle qui leur est adressée par une commune. Certains regrettent amèrement un manque de tradition humanitaire», estime l'une d'elles.

Du côté des autorités par contre – les employeurs – on ne tarit pas d'éloges. Le Service des affaires sociales de Zurich ne veut que «recommander une telle démarche», louant le professionnalisme de la société. A la Confédération, les responsables des Centres d'enregistrement et de procédure se montrent également satisfaits en rappelant la difficulté de la tâche. L'entreprise respecte les normes de l'Office fédéral des assurances sociales, assure-t-on. Elle répond également aux normes ISO.

Enfin, à Fribourg, où des reproches ont concerné les salaires, le se-

crétaire général de la Direction des affaires sociales, Hans-Jürg Herren, répète que «c'est surtout au niveau de l'administration» que des économies (différence de 800 000 francs) sont faites par rapport aux offres de partenaires comme la Croix-Rouge. «Le nombre de postes proposé, soit 44, restera quasi identique (45).»

Du côté d'ORS, la divulgation des chiffres, qu'il s'agisse de rentrées financières ou de salaires, est faite avec précaution. Roman della Rossa: «Tout dépend des conditions mises en avant par les autorités, mais nous appliquons les salaires habituellement en vigueur. Pour les encadrements dans les communes, en règle générale, nous assurons 150% de couverture professionnelle pour 100 demandeurs d'asile et nos collaborateurs ont en grande partie un certificat dans le domaine social. Mais nous avons aussi besoin de gardiens de maison ou de comptables.»

Ce que l'on exige avant tout, c'est une grande disponibilité et une faculté d'adaptation pour héberger en moyenne plus de 3000 demandeurs d'asile par jour. Car tout change très vite. Dernier exemple: la nouvelle loi sur l'asile acceptée l'automne dernier est venue modifier les attentes et les moyens des cantons. «La complexité du domaine explique peut-être pourquoi, pour l'heure, nous sommes quasi les seuls dans le domaine privé», conclut le responsable. **Anne Fournier, Zurich**

