

Question présentée par la députée :
M^{me} Jocelyne Haller

Date de dépôt : 21 avril 2016

Question écrite urgente

Service des prestations complémentaires (SPC) : pourquoi l'accès à des prestations de service public devrait-il dépendre du hasard ou de la chance ?

Le dépôt d'une demande de prestations complémentaires à l'AVS/AI est un processus long et complexe. Une décision ouvrant le droit à des prestations complémentaires repose sur l'examen d'un nombre conséquent de pièces administratives et financières.

Pour répondre à cet impératif, face à la complexité des démarches requises, les bénéficiaires potentiels, leurs mandataires, des travailleurs sociaux sont appelés à solliciter ledit « service des cas nouveaux ». Celui-ci est chargé de l'examen de la conformité de la demande de prestations, ainsi que de la vérification de la présence dans le dossier de tous les justificatifs nécessaires à l'émission d'une décision.

Il a également la responsabilité, lors des révisions de dossiers, périodiques ou ponctuelles, de la récolte des pièces justificatives réactualisées. Agissant par correspondance, il informe les ayants droit aux prestations qu'il leur incombe de fournir tous les justificatifs indispensables à une révision de leur droit à des prestations complémentaires à l'AVS/AI.

Suite à une réorganisation survenue il y a quelques années, les gestionnaires employés par le SPC ne sont plus responsables de portefeuilles de dossiers attirés, mais gèrent indifféremment toutes les demandes. Ce qui les conduit à ne plus avoir de vision globale des processus en cours. Ce qui prive les usagers d'un interlocuteur maîtrisant le suivi de leur dossier et dépersonnalise leurs contacts avec cette administration sociale.

Le SPC, selon les chiffres livrés pour l'année 2013, comptait 20 718 dossiers pour 25 321 bénéficiaires. Ses sollicitations à l'égard des postulants aux prestations ou des ayants droit sont abondantes, parfois

redondantes. Elles restent par essence récurrentes. Il en résulte une quantité importante de tentatives de contacts directs par téléphone pour clarifier certaines questions.

Son « Service des cas nouveaux » répond au téléphone de **8h30 à 11h30** tous les jours, 5 jours sur 7. Pour le joindre, **deux lignes sont indiquées au public, le 022 546 16 60 et le 022 546 16 70.**

Or, selon les expériences rapportées par de nombreuses personnes, tant des usagers que des professionnels, ces lignes sont en permanence occupées.

A les entendre, atteindre ce service constitue une gageure. L'administré ou son mandataire en quête d'un contact vont devoir faire preuve d'une constance exemplaire pour y parvenir.

Ils vont devoir littéralement faire le siège de ces deux lignes. Ils se verront systématiquement confrontés à la tonalité signalant que la ligne est occupée.

Une grande partie de leur matinée y sera consacrée, celle du lendemain également, peut-être encore celle du surlendemain s'ils jouent de malchance.

Renseignements pris, trois personnes seraient affectées à répondre à ces deux lignes. Il apparaîtrait que les cas d'absence de l'une ou l'autre de ces personnes (maladie, vacances, etc.) ne sont pas remplacés. **Dans ces occurrences, la seconde ligne est alors déviée sur la première** pour faire face, autant que faire se peut aux sollicitations du public.

Aussi :

- *Comment, par défaut de moyens suffisants investis, peut-on à ce point faillir à une mission de service public et au respect élémentaire dû à ses usagers ?*
- *Pourquoi les forces nécessaires ne sont-elles pas affectées à ce service afin qu'il puisse simplement assurer son office ?*
- *Comment peut-on imposer de telles conditions et cadences de travail aux collaborateurs qui, sur ces lignes téléphoniques, actives en permanence, doivent de surcroît affronter l'ire des usagers frustrés et en colère ?*