

*Date de dépôt : 4 mai 2016*

## **Réponse du Conseil d'Etat**

**à la question écrite urgente de Mme Jocelyne Haller : Service des prestations complémentaires (SPC) : pourquoi l'accès à des prestations de service public devrait-il dépendre du hasard ou de la chance ?**

Mesdames et  
Messieurs les députés,

En date du 22 avril 2016, le Grand Conseil a renvoyé au Conseil d'Etat une question écrite urgente qui a la teneur suivante :

*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 ?**

## RÉPONSE DU CONSEIL D'ÉTAT

En préambule, il convient de rappeler quelques chiffres clés concernant le service des prestations complémentaires (SPC). Ce dernier gère plus de 21 000 dossiers représentant près de 26 000 bénéficiaires de prestations complémentaires à l'AVS et à l'AI (PC AVS/AI), ainsi que près de 1 250 dossiers représentant plus de 4 300 bénéficiaires de prestations complémentaires familiales (PCFam). Il dispose pour ce faire d'un effectif global de 117,65 EPT (données 2015). En 2015, la dépense globale du SPC en matière de PC AVS/AI s'est élevée à près de 520 millions de francs, auxquels il faut ajouter 20 millions de francs pour les PCFam.

S'agissant de l'organisation et du fonctionnement du SPC, l'ensemble des documents demandés par le SPC, soit dans le cadre de la demande initiale ou des révisions à effectuer tout au long de la vie d'un dossier, le sont en application du cadre légal en vigueur et afin de s'assurer de l'éligibilité des demandeurs ainsi que de l'exactitude des informations personnelles et/ou financières qui servent de base à la détermination des montants accordés.

Le SPC fonctionne depuis quelques années avec un système de répartition par tâches (cas nouveaux, révisions, mutations, etc.) et non plus par dossiers. Ce système permet ainsi que tout dossier puisse être géré par plusieurs collaborateurs (poursuite de la gestion en cas d'absence d'un collaborateur, « double regard » et sécurisation dans l'octroi de prestations). Cette approche se révèle ainsi beaucoup plus efficace et permet au SPC de traiter plus de 70% des nouvelles demandes de prestations en moins de 30 jours une fois l'instruction terminée. En 2015, le SPC a rendu plus de 40 000 décisions. Le taux de décisions non contestées ou validées par les tribunaux est supérieur à 99%.

S'agissant des contacts avec les bénéficiaires, en 2015, le SPC a répondu à plus de 64 000 appels, dont 58 000 ont concerné les PC AVS/AI. Il dispose pour ce faire de 13 lignes téléphoniques réservées aux usagers, soit deux lignes centrales et 11 lignes dédiées à des demandes spécifiques. Pour chacune des 13 lignes, la planification du SPC prévoit un remplacement en cas d'absence de la personne titulaire. Les personnes qui sont de permanence téléphonique ne sont pas amenées à traiter des dossiers lorsqu'elles sont affectées à cette tâche. Le SPC a également reçu plus de 14 000 bénéficiaires PC AVS/AI dans ses locaux (2 à 3 guichets sont ouverts). De plus, depuis juin 2015, le SPC accueille également les bénéficiaires PC AVS/AI sur rendez-vous. Enfin, un guichet a été ouvert au rez-de-chaussée pour assurer l'orientation dans le bâtiment et fournir des réponses rapides. Précisons encore que les collaborateurs du SPC en contact avec les bénéficiaires ont

reçu une formation spécifique relative au comportement à adopter à l'égard des rares personnes qui ont un comportement ou un langage abusif.

Le SPC développe également des partenariats de qualité avec une partie des services étatiques et associations qui peuvent venir en aide aux demandeurs de PC AVS/AI (service de protection de l'adulte (SPAd), service cantonal d'avance et de recouvrement des pensions alimentaires (SCARPA), Hospice général, Pro Infirmis, Pro Senectute, services sociaux de la ville et des communes, ...).

S'agissant de la qualité des prestations offertes par le SPC, une enquête de satisfaction a été réalisée par le SPC auprès de l'ensemble des bénéficiaires de PC AVS/AI à fin 2014. Il ressort de cette enquête que, sur un échantillon de 2 075 personnes, 79% des répondants sont très satisfaits ou satisfaits des services offerts par le SPC et 10% sont moyennement satisfaits. S'agissant des personnes qui jugent les prestations rendues par le SPC insuffisantes, 5% sont très peu satisfaits et 3% pas du tout satisfaits (3% des répondants n'ont pas répondu à la question). Il ressort de cette enquête que la grande majorité des bénéficiaires du SPC sont satisfaits de leurs échanges avec le SPC.

Le Conseil d'Etat estime que l'organisation et les moyens actuels du SPC lui permettent de remplir sa mission.

Au bénéfice de ces explications, le Conseil d'Etat vous invite, Mesdames et Messieurs les Députés, à prendre acte de la présente réponse.

#### AU NOM DU CONSEIL D'ÉTAT

La chancelière :  
Anja WYDEN GUELPA

Le président :  
François LONGCHAMP