

Date de dépôt : 5 mars 2014

Réponse du Conseil d'Etat
à la question écrite urgente de M. Jean-Louis Fazio :
Dysfonctionnement au SPC

Mesdames et
Messieurs les députés,

En date du 14 février 2014, le Grand Conseil a renvoyé au Conseil d'Etat une question écrite urgente qui a la teneur suivante :

Est-il normal que suite à une décision du service, et après 4 recours et lettres recommandées, une personne doive attendre 2 ans et 1 mois (sans recevoir aucune prestation entretemps) pour être convoquée et entendue par le service ?

Est-il normal que la convocation comporte la mention de se présenter à 14h00 et de s'adresser à l'accueil, alors qu'il n'existe pas d'accueil l'après-midi ?

Est-il normal que, suite à cette convocation, la personne reçoive 3 décisions contradictoires de 3 services différents – mutation, aide sociale et service juridique ?

Est-il normal que le n° de téléphone du service soit constamment sur ligne occupée le matin et que l'après-midi un disque renvoie à rappeler le matin ?

Il est demandé au Conseil d'Etat de mettre les moyens et le personnel suffisant pour que de tels cas ne se reproduisent pas, d'autant plus qu'il s'agit d'une population, âgée, fragilisée et précarisée à laquelle nous nous devons d'apporter les réponses adéquates.

Je remercie le Conseil d'Etat pour ses réponses.

RÉPONSE DU CONSEIL D'ÉTAT

A titre liminaire, il convient de rappeler que le service des prestations complémentaires (SPC) gère actuellement plus de 21 000 dossiers. Ce service a mis en place une organisation dont le but est de les gérer le plus efficacement possible et de délivrer des prestations de qualité dans un délai raisonnable.

En ce qui concerne le cas soulevé par la QUE 169, dès lors que l'identité de la personne concernée par la situation décrite n'a pas été révélée, des réponses spécifiques à ce dossier ne peuvent être apportées.

Cela dit, il est toutefois possible de fournir des éléments de réponse généraux aux interrogations évoquées.

Pour ce qui est du fonctionnement du SPC, les précisions suivantes peuvent être apportées :

- l'accueil des usagers du SPC est effectivement fermé l'après-midi. Cette situation n'empêche pas de recevoir des bénéficiaires. En effet, les personnes convoquées l'après-midi sont invitées à ne pas passer par l'accueil et à prendre directement place dans une salle d'attente située à proximité des bureaux dans lesquelles elles seront reçues;
- selon l'organisation en place, le SPC répond aux appels téléphoniques des usagers tous les matins du lundi au vendredi de 8h30 à 11h30 sur 12 lignes téléphoniques, ainsi que de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 16h30 (16h00 le vendredi) à sa centrale téléphonique. En 2013, le SPC a répondu à 62 499 appels, soit en moyenne 3 appels par année et par dossier. Il n'est pas exclu que par moment toutes les lignes téléphoniques soient occupées;
- de par la loi ou par directives internes, le service se doit de traiter les cas dans des délais prédéfinis, soit 30 jours pour les nouvelles demandes dès que le dossier est complet, et 60 jours pour les mutations dès que le dossier est complet. Le SPC tient à jour des indicateurs de production, lesquels rendent notamment compte du respect des délais susmentionnés ; le temps moyen de traitement, une fois le dossier complet, était d'environ 20 jours en 2013;
- enfin, les indicateurs disponibles montrent que plus de 99% des décisions rendues par le SPC sont non contestées ou sont confirmées par les tribunaux (données 2013).

En ce qui concerne les délais de traitement et malgré les efforts déployés par les collaborateurs de ce service, la pratique indique que ceux-ci sont souvent prolongés dans la gestion des demandes de prestation dans les cas suivants :

- dossiers incomplets et retards de la part des bénéficiaires potentiels pour remettre l'ensemble des pièces nécessaires au SPC en vue de l'établissement d'un éventuel droit aux prestations;
- opposition suite à une décision du SPC, puis un recours en justice;
- clôture d'un dossier par le SPC en cas d'absence de droit aux prestations suite à une décision entrée en force, puis nouvelle demande de la part du bénéficiaire potentiel qui estime que la procédure initiale est toujours en cours.

Cela étant, le Conseil d'Etat est conscient de la nécessité d'améliorer de manière continue les prestations de l'Etat et du SPC en particulier, ainsi que de la nécessité que ce dernier traite avec la plus grande diligence, tout en veillant à une meilleure communication interne, les dossiers dont il a la charge, afin notamment d'éviter les éventuels désagréments qui pourraient affecter les bénéficiaires potentiels lorsqu'ils sont en contact avec ce service.

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