GRAND CONSEIL **M 3288**
de la République et canton de Genève

Commission de la santé :
Rémy Burri, Gilbert Catelain, Pierre Conne, Jennifer Conti, Sophie Demaurex, Adrien Genecand, Jean-Marc Guinchard, Arber Jahija, Jacklean Kalibala, Uzma Khamis Vannini, Pierre Nicollier, Vincent Schaller, Gabriela Sonderegger, Louise Trottet, Pascal Uehlinger

Date de dépôt : 3 novembre 2026

Proposition de motion
pour une meilleure information aux assurés

Le GRAND CONSEIL de la République et canton de Genève
considérant :

– que le système d'assurance-maladie suisse est d'une complexité telle que les assurés peinent à comprendre leurs droits, leurs factures et leurs voies de recours, et que l'information disponible est dispersée sans point d'entrée neutre et centralisé ;
– que le service de l'assurance-maladie reçoit plus de 350 000 appels téléphoniques par an avec 2,6 ETP pour y répondre ;
– que l'intelligence artificielle est en train de bouleverser le fonctionnement de la société. La question n'est plus de l'accepter ou non, mais d'en guider l'utilisation pour qu'elle profite aux assurés ;
– qu'un dispositif public souverain est la seule garantie structurelle que les données de santé des assurés restent sous maîtrise suisse ;
– que les Hôpitaux universitaires de Genève ont développé et déployé avec succès un agent conversationnel d'information médicale fondé sur une base de connaissances fermée et validée, démontrant la faisabilité technique et financière d'un tel dispositif à Genève,

ATAR ROTO PRESSE – 80 ex. – 11.26

invite le Conseil d'Etat

– à créer un dispositif public d'information sur l'assurance-maladie, accessible à toute la population genevoise, sous la forme d'un agent conversationnel disponible en continu et gratuit. Ce service répond aux questions des assurés. Il oriente, explique et renvoie vers les autorités compétentes. Il ne prend aucune décision et ne se substitue pas aux spécialistes ;
– à garantir la souveraineté numérique du dispositif et la protection des données des assurés ;
– à s'appuyer sur l'expertise d'acteurs externes reconnus pour répondre aux besoins métiers en matière de santé numérique.

EXPOSÉ DES MOTIFS

Le 25 novembre 2025, le projet de loi (PL) 13723 modifiant la loi sur la santé a été déposé au Grand Conseil. Ce PL proposait d'inscrire dans la loi sur la santé l'obligation pour l'Etat de fournir aux assurés un accès compréhensible, neutre et fiable à l'information relative à l'assurance-maladie, au moyen d'un dispositif numérique public. Le PL 13723 a fait l'objet de huit auditions :

- le Prof. Christian Lovis, médecin-chef du service des sciences de l'information médicale (SIMED – HUG), le Dr Christophe Gaudet-Blavignac, responsable Sémantique médicale (SIMED – HUG), et la Dre Mina Bjelogrlic, responsable Machine learning (SIMED – HUG) ;
- le Prof. Idris Guessous, médecin-chef du service de médecine de premier recours (SMPR-HUG), et de la Dre Mayssam Nehme, médecin adjointe et suppléante du chef de service (SMPR-HUG) ;
- M. Baptiste Hurni, vice-président de l'Organisation suisse des patients ;
- M. Patrick Mazzaferri, directeur du service de l'assurance-maladie (DCS) ;
- M. Marco Romano, directeur adjoint, et M. Christophe Kaempf, responsable adjoint Communication – Prio.Swiss ;
- M. Lionel Jasinski, chef de secteur IA à l'OCSIN (DIN), et M. Nicolas Fournier, secrétaire général adjoint en charge de l'OCSIN (DIN) ;
- M. Marc Oehler, CEO d'Infomaniak ;
- M. Pierre Maudet, conseiller d'Etat (DSM), et M. Panteleimon Giannakopoulos, directeur de l'office cantonal de la santé (DSM).

Le département de la santé et des mobilités a apporté son soutien au PL, tout en relevant que la forme du projet de loi ne lui donnait pas les leviers nécessaires pour agir, alors qu'une motion oui. La commission de la santé a donc décidé de reprendre l'exposé des motifs du PL 13723 et de l'intégrer dans une motion de commission. La synthèse des travaux de commission met en avant les principaux enseignements qui ont été traduits dans les invites.

Complexité du système de santé suisse

Le système de santé suisse est reconnu pour sa qualité, mais également pour sa complexité, construite par strates successives de décisions fédérales, cantonales et professionnelles. Cette superposition multiplie les centres de responsabilité et les sources d'information. Concrètement, les assurés doivent naviguer entre la facture du prestataire de soins, difficilement compréhensible,

le choix de franchise, la quote-part, les conditions de remboursement LAMal, les décisions de l'assureur et, le cas échéant, les voies de recours. L'assurance-maladie de base étant obligatoire, l'information qui en découle doit être compréhensible, centralisée et accessible à l'ensemble de la population genevoise dont les primes d'assurance-maladie ont explosé ces dernières années.

L'intelligence artificielle pour informer les assurés

L'intelligence artificielle est en train de bouleverser le fonctionnement de la société. La question n'est plus de l'accepter ou non, mais d'en guider l'utilisation pour qu'elle profite au bien commun, en l'occurrence aux assurés.

Aux Hôpitaux universitaires de Genève, le projet confIAnce, mis en ligne le 10 février 2025, est un agent conversationnel d'information médicale générale accessible en continu, fondé sur la documentation médicale du service de médecine de premier recours. Le service des sciences de l'information médicale (SIMED) des HUG dispose par ailleurs d'une expertise reconnue en matière d'IA, mise en œuvre notamment dans le projet XpliCAI.

Souveraineté numérique et rayonnement de Genève

En développant ce dispositif, l'Etat garantit une information conforme au droit national et aux spécificités cantonales. Ce choix de souveraineté numérique renforce la confiance, la sécurité et la responsabilité démocratique, dans un domaine où la protection des données est essentielle.

Dans le contexte géopolitique actuel, qui fragilise la Genève internationale, ce projet contribue au développement d'usages de l'IA au service de l'intérêt public, comme le promeut la plateforme des Nations Unies AI for Good. En outre, le sommet mondial de l'IA aura lieu les 21 et 22 juin 2027 à Genève.

Ce que le dispositif ferait concrètement

A titre d'illustration, le dispositif numérique public pourrait :

– expliquer les conséquences d'un choix de franchise ou de modèle d'assurance ;
– aider à comprendre une facture en langage compréhensible et vérifiable ;
– décrire les conditions de remboursement et les voies de droit pour un type de prestation donné ;
– rendre plus accessible la LAMal, avec renvoi auprès des acteurs compétents ;

– indiquer l'éventuelle éligibilité à un subside cantonal et les démarches à entreprendre.

Ce dispositif ne rend aucune décision et ne se substitue pas aux conseils des spécialistes.

Résultats des travaux de commission

Besoin d'information des assurés

Les auditions ont mis en lumière un besoin d'information que le système actuel ne parvient pas à couvrir. L'Organisation suisse des patients a expliqué le cas d'un assuré condamné à payer 85 000 francs de sa poche, son assureur ayant refusé de rembourser un traitement contre le cancer au motif qu'il n'avait pas appelé dans les dix jours suivant son passage aux urgences, une clause inscrite dans des conditions générales que presque personne ne lit. Le service d'assurance-maladie a fourni un chiffre tout aussi édifiant. Son service reçoit plus de 350 000 appels par an avec 2,6 ETP pour y répondre. Ce volume témoigne d'un besoin d'information de la population genevoise.

Faisabilité et périmètre de l'IA

Les experts en infrastructure numérique ont confirmé la faisabilité du projet tel que proposé dans le PL. Selon le représentant de l'OCSIN, l'enjeu réside dans le périmètre et les financements. Il a également précisé que l'office ne porte pas de vision métier à part entière dans le domaine de la santé, cette compétence relevant du DSM.

Les représentants des HUG ont détaillé l'expérience de leur chatbot confIAnce, une base de connaissances de 700 pages validée par des spécialistes, disponible dans toutes les langues, et anonyme. Ils se sont déclarés prêts à mettre leur expertise à disposition du projet. Le SIMED a insisté sur la nécessité de définir le périmètre avant tout développement, en commençant par l'information générale, sans traitement de données personnelles, avant d'envisager des extensions.

Souveraineté numérique et protection des données

La souveraineté numérique est au cœur du projet. Un dispositif public, hébergé en Europe est la seule façon de garantir que ces données restent sous maîtrise suisse. Aucun autre canton romand ne travaille sur un projet comparable. Genève serait pionnière, dans un contexte où elle accueillera le sommet mondial sur l'IA en 2027.

Accès neutre, compréhensible et inclusif

Les auditions ont montré que cet objectif ne peut pas être atteint par le marché. Les chatbots des assureurs défendent les intérêts de leurs mandants, ils ne fournissent pas une information pleinement neutre.

Sur la fracture numérique, les spécialistes de l'infrastructure de l'Etat ont dissipé l'objection. Ils ne constatent pas de fracture spectaculaire selon les tranches d'âge dans l'usage des e-démarches. Un agent conversationnel accessible par téléphone permettrait d'atteindre les personnes qui n'ont pas d'écran ou qui ne savent pas s'en servir, ce que le téléphone traditionnel ne fait pas. Et quoi qu'il en soit, la Constitution genevoise tranche la question, toute prestation dématérialisée doit rester disponible en version physique. Le chatbot s'ajouterait donc à des canaux qui doivent demeurer.

Coût écologique

Des préoccupations écologiques ont été soulevées à l'égard du dispositif proposé par le PL. Les auditions ont permis d'y répondre. Ce qui consomme massivement dans l'IA, c'est l'entraînement des modèles de langage, une phase qui ne concerne pas ce projet puisqu'il s'appuierait sur un modèle préexistant. Un prestataire informatique a par ailleurs présenté son data center de Plan-les-Ouates, qui fonctionne en circuit fermé avec les SIG, la chaleur produite chauffe des logements, sans eau courante consommée.

Pour toutes les raisons qui précèdent, nous vous invitons, Mesdames et Messieurs les députés, à réserver un accueil favorable à la présente proposition de motion de commission.