



Date de dépôt : 20 mars 2024

Réponse du Conseil d'Etat

à la question écrite urgente de Jean-Louis Fazio : Résorber les retards annuels chroniques du SAM dans le versement des subsides cantonaux de l'assurance-maladie

En date du 1^{er} mars 2024, le Grand Conseil a renvoyé au Conseil d'Etat une question écrite urgente qui a la teneur suivante :

Suivant la procédure actuelle, l'Etat n'est en mesure de verser aux assurances, les subsides des ayants droit qu'entre avril et juin, ce qui engendre à coup sûr des demandes de report de versement des primes, des négociations, des courriers, de l'activation de procédures de poursuites et de commandements de payer, jusqu'à des actions en justice pour lever des oppositions ; ainsi les assurés concernés ne font que gagner du temps avant de perdre sur le fond, de surcroît à leurs dépens.

Le versement sans délai des subsides cantonaux soulagerait assurances et assurés d'une part appréciable de ce travail assez chronophage et coûteux, surtout pour les seconds.

Ce qui précède impacte aussi l'office des poursuites et les tribunaux civils, déjà surchargés, même en proportion probablement modeste.

De son côté, l'administration fiscale cantonale s'efforce de calculer et communiquer au service de l'assurance-maladie le plus vite ou le moins tard possible le revenu afin de déterminer le droit au subside, alors que les délais de retour des déclarations qu'elle accorde (et doit accorder) aux mandataires des contribuables (fiduciaires, AVIVO, CSP, Caritas, syndicats, etc.) s'étendent jusqu'au mois de décembre ! C'est dire la pression que fait peser la procédure en vigueur sur l'administration fiscale cantonale (AFC) et sur le service de l'assurance-maladie (SAM) ; alors, autant en alléger le poids.

Mes questions sont les suivantes :

- 1. Quelles solutions le Conseil d'Etat compte-t-il mettre en œuvre pour que les assurés ne subissent plus de retard dans le versement de l'octroi des subsides cantonaux d'assurance-maladie ?**
- 2. De manière générale, quel est le plan du Conseil d'Etat pour faciliter les procédures administratives des administrés ?**

RÉPONSE DU CONSEIL D'ÉTAT

Les subsides destinés à la réduction des primes de l'assurance-obligatoire des soins trouvent leur fondement dans l'article 65, alinéas 1 et 1bis, de la loi fédérale sur l'assurance-maladie, du 18 mars 1994 (LAMal; RS 832.10), qui prescrit aux cantons d'accorder des réductions de primes aux assurés de condition économique modeste, en respectant les prescriptions particulières pour les subsides des enfants et des jeunes adultes en formation pour les bas et moyens revenus.

Le service de l'assurance-maladie (SAM) verse ainsi des subsides à 3 catégories de bénéficiaires :

- aux assurés de condition économique modeste (« subsides ordinaires »);
- aux assurés bénéficiaires des prestations complémentaires à l'AVS et à l'AI suivis par le service des prestations complémentaires (SPC);
- aux assurés bénéficiaires de l'aide sociale de l'Hospice général (HG).

Le droit aux subsides ordinaires est ouvert pour une année civile sur la base du revenu déterminant calculé sur la dernière taxation fiscale disponible (N-2). Il s'agit d'une procédure automatique qui permet au SAM d'établir le fichier des ayants droit (contribuables, conjoints et enfants à charge) et d'adresser en décembre à chaque assureur la liste de ses assurés bénéficiaires d'un subside, afin que celui-ci soit déduit du montant de la prime. Les attestations de subside parviennent en parallèle aux personnes concernées.

En 2023, des subsides ordinaires ont été versés à plus de 136 000 bénéficiaires. A cet égard, il sied de relever qu'en janvier 2023, plus de 100 000 subsides ordinaires avaient déjà été octroyés. Certaines catégories de personnes doivent en effet adresser leur demande de subside au SAM afin qu'elle puisse être instruite. Ces situations concernent notamment les assurés imposés à la source, les nouveaux contribuables arrivés à Genève après le 1^{er} janvier, les jeunes adultes (personnes de 18 à 25 ans révolus, indépendantes financièrement ou non de leurs parents) ou encore les personnes concernées par un changement de situation économique ou

familiale. Le traitement de ces situations ainsi que les changements d'assureur-maladie annoncés en début d'année par les bénéficiaires conduisent à ce que le SAM ait un pic d'activité entre décembre N-1 et avril N.

L'année 2023 a cependant été marquée par un pic d'activité plus important qu'usuellement, étant donné l'augmentation rétroactive des subsides ordinaires votée par le parlement cantonal le 27 janvier 2023 (loi 13209) pour lutter contre le renchérissement. Le SAM a en effet dû adapter rétroactivement plus de 100 000 subsides d'ores et déjà octroyés et gérer un grand nombre de demandes y relatives (courriers, téléphones, courriels).

Malgré ce qui précède, et selon les statistiques établies par le SAM, ce dernier a octroyé en 2023 près de 190 000 subsides (subsides complets et subsides ordinaires) dont 165 000 (soit 85%) ont été versés sans délai car de manière automatique (décembre N-1), 15 000 dans un délai inférieur à 2 mois et 10 000 avec un délai supérieur à 2 mois.

En 2024, compte tenu du fait que le parlement cantonal a également voté la reconduction de la dérogation permettant d'augmenter de manière ponctuelle les montants des subsides ordinaires, le SAM a nouvellement dû procéder au mois de mars à une adaptation rétroactive de plus de 100 000 subsides.

S'agissant de la stratégie du canton en matière de facilitation des procédures administratives, il convient de rappeler que le Conseil d'Etat a adopté en juin 2018 sa politique numérique pour Genève, dans laquelle le développement de la cyberadministration figure parmi les priorités. Un des objectifs figurant dans l'axe 1 de cette politique vise à simplifier les démarches administratives et à développer de nouveaux services par le secteur public. Un bilan de cette politique a été présenté en mai 2023 par le Conseil d'Etat (<https://www.ge.ch/document/32004/telecharger>). A titre d'exemple, il peut notamment être mis en exergue le fait que l'introduction du numérique a permis la dématérialisation de 150 démarches et prestations (e-démarches). Les formulaires en ligne ou e-démarches, qui complètent l'offre aux guichets, répondent en effet à une demande croissante de la population. Très sollicité durant la pandémie de COVID-19, le catalogue des e-démarches s'est ainsi étoffé de plus de 50 nouveaux formulaires entre début 2020 et l'été 2022. En novembre 2022, « Mon espace e-démarches » offre aux personnes résidentes ou actives dans le canton un lieu numérique unique où suivre et conserver leurs démarches avec l'Etat. Personnel et sécurisé, il permet de consulter le statut d'une demande en cours et rassemble les documents administratifs commandés en ligne par les usagers, de même que ceux transmis et notifiés par l'administration.

S'agissant plus précisément des démarches numériques proposées en lien avec les subsides d'assurance-maladie, il convient de mentionner qu'une calculatrice en ligne permet aux personnes d'évaluer leur droit aux subsides et qu'un formulaire en ligne est disponible pour toutes celles souhaitant prendre contact avec le service de l'assurance-maladie. En outre, dans le cadre des démarches, les personnes ayant un compte authentifié peuvent obtenir leur attestation de subsides (à télécharger et/ou à imprimer) ainsi que suivre l'état d'avancement de leur demande.

Parallèlement aux démarches numériques précitées, il convient de relever que le Conseil d'Etat est aussi attentif à soutenir « physiquement » la population face à la complexité des procédures administratives. Le Bureau d'information sociale (BiS), sis au boulevard d'Yvoy 3, a été conçu pour répondre pour partie aux objectifs d'accès aux prestations sociales et de lutte contre le non-recours inscrits dans la loi sur l'aide sociale et la lutte contre la précarité (LASLP), adoptée par le parlement cantonal le 23 juin 2023, dans le programme de législature 2023-2028 du Conseil d'Etat (objectif 1.4) et dans la feuille de route du département de la cohésion sociale (DCS) (axe prioritaire 1.1). Ce dispositif interinstitutionnel d'information sociale et d'accès aux prestations sociales réunit plusieurs partenaires (DCS, Ville de Genève et communes suburbaines, Collectif d'associations pour l'action sociale (CAPAS) et HG) qui assurent une permanence sociale ouverte à l'ensemble de la population du canton deux fois par semaine. Des services spécialisés, tels que le SAM, y sont également présents selon un planning prédéfini, afin de renseigner et aider les personnes qui s'adressent au BiS dans leurs démarches administratives.

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

AU NOM DU CONSEIL D'ÉTAT

La chancelière :
Michèle RIGHETTI-EL ZAYADI

Le président :
Antonio HODGERS