

Date de dépôt : 22 juin 2022

Réponse du Conseil d'Etat
à la question écrite urgente de M. François Baertschi : Service cantonal de l'assurance-maladie : pourrait-on aider les assurés ?

Mesdames et
Messieurs les députés,

En date du 20 mai 2022, le Grand Conseil a renvoyé au Conseil d'Etat une question écrite urgente qui a la teneur suivante :

Des habitants de notre canton ont dû attendre un long moment avant d'avoir une réponse du service cantonal de l'assurance-maladie (SAM) pour une question de subside. Ils se sont étonnés que la ligne téléphonique – un 022 – soit payante alors que des caisses maladie disposent de numéros gratuits afin de répondre aux questions des assurés.

Il est compréhensible que le service de l'assurance-maladie doive examiner de nombreuses requêtes et ne puisse pas répondre immédiatement, mais les personnes demandant un subside disposent souvent de budgets très limités. Certaines doivent compter au franc près, ayant de la difficulté à assumer le coût d'un appel téléphonique même modeste.

Ma question est la suivante :

Pourrait-on installer une ligne téléphonique gratuite pour répondre aux usagers du service de l'assurance-maladie ?

RÉPONSE DU CONSEIL D'ÉTAT

Le service de l'assurance-maladie (SAM) compte près de 200 000 bénéficiaires. Dans ce contexte, l'accueil téléphonique fait face quotidiennement à un nombre important d'appels, en particulier au début de l'année lorsque la majorité des subsides est attribuée.

Ainsi, en 2021, la ligne principale du SAM a reçu plus de 330 000 appels, ce sans tenir compte des autres lignes thématiques disponibles (lignes dédiées aux différents types de subsides, aux affiliations, aux dispenses, aux aspects liés aux frontaliers et enfin aux dossiers avec une dette envers le service).

Malgré cela, et compte tenu du nombre de bénéficiaires, il est fréquent que les personnes à la recherche d'informations doivent appeler à plusieurs reprises avant de pouvoir joindre le SAM, ce qui peut engendrer des coûts, notamment en fonction de leur type d'abonnements de téléphonie, voire un renoncement à obtenir lesdites informations avec un risque de péjoration des situations. Des mesures ont par conséquent été prises pour limiter les difficultés à joindre le service et améliorer les réponses apportées aux citoyennes et citoyens.

Il y a quelques années, lorsque la ligne était occupée, les bénéficiaires n'obtenaient aucune réponse et donc cela ne générait aucun coût. Toutefois, cette approche donnait l'image d'un service inatteignable et ne permettait pas de transmettre certaines informations de base susceptibles de répondre aux demandes d'une partie des personnes qui tentent de joindre le service.

Le SAM a alors étudié un autre procédé en collaboration avec l'office cantonal des systèmes d'information et du numérique (OCSIN). Désormais, quand une personne tente de joindre le service, le premier appelant est pris en charge par la première réceptionniste, le deuxième par la deuxième réceptionniste, le troisième et le quatrième sont, quant à eux, mis en attente. Dès le cinquième appelant, un message préenregistré leur indique de rappeler ultérieurement ou de contacter le SAM par écrit ou encore de consulter le site internet du service.

Ce dernier a en outre développé son site internet, sur lequel se trouvent les informations officielles ainsi que tous les formulaires concernant les demandes de prestations. De plus, un formulaire de contact est également disponible. Si les bénéficiaires y recourent, le SAM les contactera dans les 3 jours ouvrés.

Enfin, le SAM a développé les e-démarches qui permettent aux personnes inscrites de savoir si elles sont bénéficiaires d'un subside et également d'imprimer leurs attestations y relatives. Il est également possible, toujours via les e-démarches, d'obtenir des informations sur l'avancement d'une demande de prestations et d'obtenir une notification via SMS ou courriel. Il convient encore de rappeler que pour la majorité des bénéficiaires, l'obtention du subside se fait automatiquement sur la base du revenu déterminant unifié.

Considérant ce qui précède, il apparaît que la mise en place d'une ligne gratuite, dont le coût est estimé à environ 80 000 francs par année, ne s'avère actuellement pas justifiée.

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 :
Michèle RIGHETTI

Le président :
Mauro POGGIA