canton de vaud

JUIN 2018 **18_QUE_010**

RÉPONSE DU CONSEIL D'ETAT
à la simple question Vincent Keller - L'Office Vaudois de l'Assurance Maladie est-il en manque de personnel ?

Rappel de la question

Être député signifie souvent, et surtout, être à l'écoute des citoyennes et des citoyens de ce Canton et de porter devant le Parlement leurs interrogations. Dans ce cadre précis, la situation suivante m'a été relayée :

En août 2017, une personne s'inscrit comme étudiante en maturité professionnelle. Auparavant, elle exerçait comme stagiaire dans une entreprise de la région. En septembre 2017, elle a déposé une demande de subside LAMAL à l'OVÀM ne pouvant plus couvrir l'intégralité de ses besoins financiers. Nantie de la totalité des papiers nécessaires à une telle demande (notamment ceux concernant ses non-revenus ainsi que son attestation prouvant qu'elle est bien étudiante en maturité professionnelle pour la période août 2017 - juin 2018), elle a reçu un premier retour de I'OVAM : le traitement du dossier devrait prendre cinq ou six mois pour l'obtention d'une réponse, soit jusqu'en janvier 2018. En février 2018, l'OVAM requiert des informations supplémentaires sur la situation financière de ses parents : sa mère vit à l'étranger et l'étudiante n'a plus de relation avec son père. Informations transmises par voie téléphonique à l'OVAM en février 2018 et par courrier en mars 2018. La réponse de I'OVAM, reçue en avril 2018 tombe : négative. L'étudiante n'aurait pas envoyé les documents requis.

Tempus fugit - nous sommes en avril 2018 soit neuf mois après la demande initiale - l'étudiante décide de recontacter l'OVAM qui lui répond que le retard d'ouverture du courrier dans ce service est de l'ordre de cinq mois, une mention " URGENT " sur l'enveloppe pourrait peut-être accélérer les choses. En résumé : I'OVAM rendrait une décision négative pour la raison de manque de pièces alors même que le courrier complémentaire de l'intéressée n'a pas encore été ouvert et qu'elle remplit toutes les conditions.

Pendant tout ce temps, l'étudiante se trouve dans une très grande précarité.

Le soussigné à l'avantage de poser la question simple suivante au Conseil d'Etat :

L'Office ne tirerait-il pas prétexte de manque de pièces pour justifier les très importants retards dans le traitement des dossiers ?

Réponse du Conseil d'Etat

M. le Député fait référence à une situation individuelle. Cette personne a déposé une demande de subside en date du 5 septembre 2017. Elle a joint à sa demande uniquement son attestation d'études. Pour déterminer le droit à un subside des étudiants, la situation financière des parents doit être communiquée. Cette personne a reçu le 19 février 2018 une demande de justificatifs des revenus de ses parents avec un délai au 16 mars pour déposer ces pièces. Le temps pris pour envoyer cette demande s'explique par le retard de l'OVAM (dont le Grand Conseil a eu connaissance à l'occasion d'un précédent débat). L'OVAM a reçu le 13 mars les informations nécessaires de la part de la personne concernée .

Compte tenu du volume des pièces à numériser, il s'écoule un délai de 3 semaines – et non pas de 5 mois - entre la réception des documents et la possibilité de les traiter dans un dossier électronique déterminé (le temps de la numérisation des documents). A l'interne de l'Office vaudois de l'assurance-maladie (OVAM), instruction a été donnée de tenir compte de ce temps de traitement administratif avant de traiter un dossier négativement pour non respect du délai.

Pour le dossier de cette personne, il n'a pas été suffisamment tenu compte de ce délai et la décision a été prise de manière anticipée. Une décision négative a donc été rendue une semaine après la fin du délai alors que les documents avaient été reçus mais pas encore indexés dans le dossier électronique de la personne.

Toutefois, lorsque le dossier électronique de la personne a été complété, le collaborateur s'en est aperçu et une nouvelle

décision – cette fois-ci favorable - a été rendue avec un effet rétroactif.

Suite au dépôt de cette question, la hiérarchie de l'OVAM a rappelé aux collaborateurs la nécessité de tenir compte du temps de numérisation dans le cadre de la gestion des dossiers.

Les explications du retard de l'OVAM restent celles qui ont été communiquées au Grand Conseil le 13 mars 2018 lors de la réponse aux questions orales de MM. les députés Vincent Keller et Jean-Luc Bezençon à savoir une forte croissance des demandes couplée à des ressources administratives qui n'ont pas pu être adaptées en parallèle dans un contexte d'introduction d'un nouvel applicatif informatique.

Au 20 mai 2018, l'OVAM a pu recruter 13 nouvelles personnes en contrat à durée déterminée.

Un partenariat avec l'agence d'assurances sociales de Lausanne a été conclu (renfort de 7 personnes à terme) et pourrait aboutir avec Yverdon.

Le délai de traitement des requêtes devrait être inférieur à deux mois à l'entrée en vigueur du nouveau dispositif.

Ainsi adopté, en séance du Conseil d'Etat, à Lausanne, le 6 juin 2018.

La présidente :	Le chancelier :
N. Gorrite	*V. Grandjean*