

# GRAND CONSEIL NEUCHÂTELOIS – POSTULAT

À compléter par le secrétariat général du Grand Conseil lors de la réception du document déposé

Département(s)	DSJS	Date	22 janvier 2026
Numéro	26.106	Heure	

Auteur-e(s) : Commission Santé

Lié à (facultatif) :  
ad [25.011 CE](#)

Titre : Améliorer le dispositif cantonal d'écoute et de médiation citoyenne en matière de santé

## Contenu :

Le Grand Conseil demande au Conseil d'État d'étudier la création d'un dispositif cantonal d'écoute et de médiation citoyenne en matière de santé, accessible sans condition préalable, sans obligation d'écrit et sans exigence de justification d'un préjudice, et gratuit. Ce dispositif devrait intégrer :

- une indépendance fonctionnelle vis-à-vis des acteurs et institutions du système de santé ;
- une double mission :
  - l'accueil, l'écoute et l'orientation des citoyen-ne-s rencontrant des difficultés avec le système de santé ;
  - la contribution à l'amélioration continue de la qualité du système et des pratiques soignantes, par l'analyse transversale et anonymisée des situations rapportées ;
- la coordination avec les structures existantes, dans une logique de complémentarité et de réduction de la dispersion des ressources.

## Développement (obligatoire) :

L'annexe 3a du rapport sur la politique de santé publique (POLSAN) 2025-2030 répond formellement au postulat [08.121](#) en recensant les dispositifs existants d'information, d'orientation et de traitement des plaintes dans le domaine de la santé. Le rapport fait état de 200 à 250 plaintes et litiges en cours de traitement, et précise que toutes les plaintes ont trouvé un écho, ce qui minimise les difficultés d'accessibilité de toutes les personnes qui n'ont pu être écoutées.

Nous relevons, d'une part, que ces dispositifs sont dispersés, majoritairement rattachés aux institutions concernées et le plus souvent conditionnés à des démarches formalisées, écrites, ou à la démonstration d'un préjudice et, d'autre part, qu'ils ne répondent pas à la demande des signataires de 2008, qui parlent de « *médiation indépendante* ».

Si l'Autorité de médiation et de conciliation de santé (ACMS) semble être un acteur clé potentiel, il est reconnu que « *son organisation, fonctionnement et ses missions méritent réflexion* » et que « *le tri et l'orientation* » des citoyen-ne-s pourraient être améliorés.

Considérant que l'organisation telle que décrite ne permet pas toujours un accès simple et équitable à une écoute neutre, notamment pour des situations de malaise, d'incompréhension ou de difficultés relationnelles ne relevant pas d'emblée d'une procédure juridique, et constatant enfin que l'absence d'un regard indépendant limite la possibilité d'utiliser les retours des citoyen-ne-s comme levier d'amélioration de la qualité du système de santé et des pratiques soignantes, nous attendons du Conseil d'État une proposition construite allant dans le sens des points ci-dessus.

Demande d'urgence : NON

## Auteur-e ou premier-ère signataire :

Aurélie Gressot, présidente de la commission Santé

Autres signataires (prénom, nom) :

Autres signataires suite (prénom, nom) :

Autres signataires suite (prénom, nom) :