



L'attribution de l'AME par les agents de l'Assurance maladie : entre logique managériale et soupçon de fraude

Céline Gabarro, docteure en sociologie, Urmis, Université Paris Diderot

Présentation de la thèse

« L'attribution de l'aide médicale d'Etat (AME) par les agents de l'Assurance maladie. Entre soupçon de fraude, figures de l'Etranger et injonctions gestionnaires », Université Paris Diderot, septembre 2017

Constat de départ (Comede, Fassin, Carde):

- De nombreuses personnes qui peuvent prétendre à l'AME ne l'ont pourtant pas
- Difficultés d'obtention se situent au niveau du travail d'instruction réalisé par les CPAM

Hypothèse de départ :

Ces difficultés s'expliquent par l'emploi de catégories ethno-raciales qui engendrent des discriminations

► Méthodologie :

Observations dans trois services d'une même CPAM pendant un an

(service de réglementation, service AME et trois centres d'accueil)

Accompagnement et entretiens auprès de demandeurs de l'AME :

- entretiens formels (10) et informels avec des demandeurs
- réunion + manifestations de la coordination des sans-papiers (un mois)
- aide à la constitution des dossiers dans association de domiciliation (trois fois)

Problématique

- Reformulation à partir du terrain (démarche inductive)
- **Des catégorisations ethno-raciales assez peu présentes :**
 - ➔ Demandeurs de l'AME pas perçus comme plus illégitimes que les autres, au contraire (« usagers top »)
 - ➔ Sont même préférés à ceux de la CMU complémentaire
 - ➔ Pour autant rhétorique du soupçon présente à la Caisse, particulièrement à l'égard des étrangers en situation irrégulière : paradoxe
- **Découverte :**

Importance de la logique managériale dans les CPAM et effets sur l'accès aux droits et l'instruction des dossiers
- **Nouvelle question de recherche :** quels usages de la logique managériale et de la rhétorique du soupçon dans les Caisses ? Pourquoi ? Quels effets sur l'accès à l'AME ?

1. Des caisses et salariés soumis à une injonction à la productivité

- Une conception gestionnaire de la santé : un nouveau référentiel « la maîtrise des dépenses de santé »
- Mise en place de techniques issues du privé dans le secteur public: évaluation par objectifs (dont dépendent les augmentations et promotions).
- Objectif : recherche de productivité et de rentabilité, faire baisser le « coût » du service public en ayant moins d'agents à rémunérer, moins de frais de gestion, de location, etc.
- Assurer une « qualité » de service aux usagers (faire baisser l'attente) en utilisant des indicateurs quantitatifs → adhésion des agents
- COG signée entre la CNAM et la CPAM tous les 4 ans
- CPAM évaluées et classées nationalement en fonction de ce respect des objectifs
- Evaluation pyramidale et collective



A. Une logique managériale qui favorise les retours de dossiers

► Pour les agents du service AME :

- Evaluation : nombre de dossiers traités par jour (20 à 25) + taux d'erreurs
- 3 actions possibles:
 - un accord (les seuls à être contrôlés)
 - un refus
 - un retour

► Pour les responsables :

- Evaluation selon le stock de dossiers en attente
- Deux stratégies:
 - écrémage des dossiers dès l'ouverture du courrier (multiplication des retours)
 - refus implicite

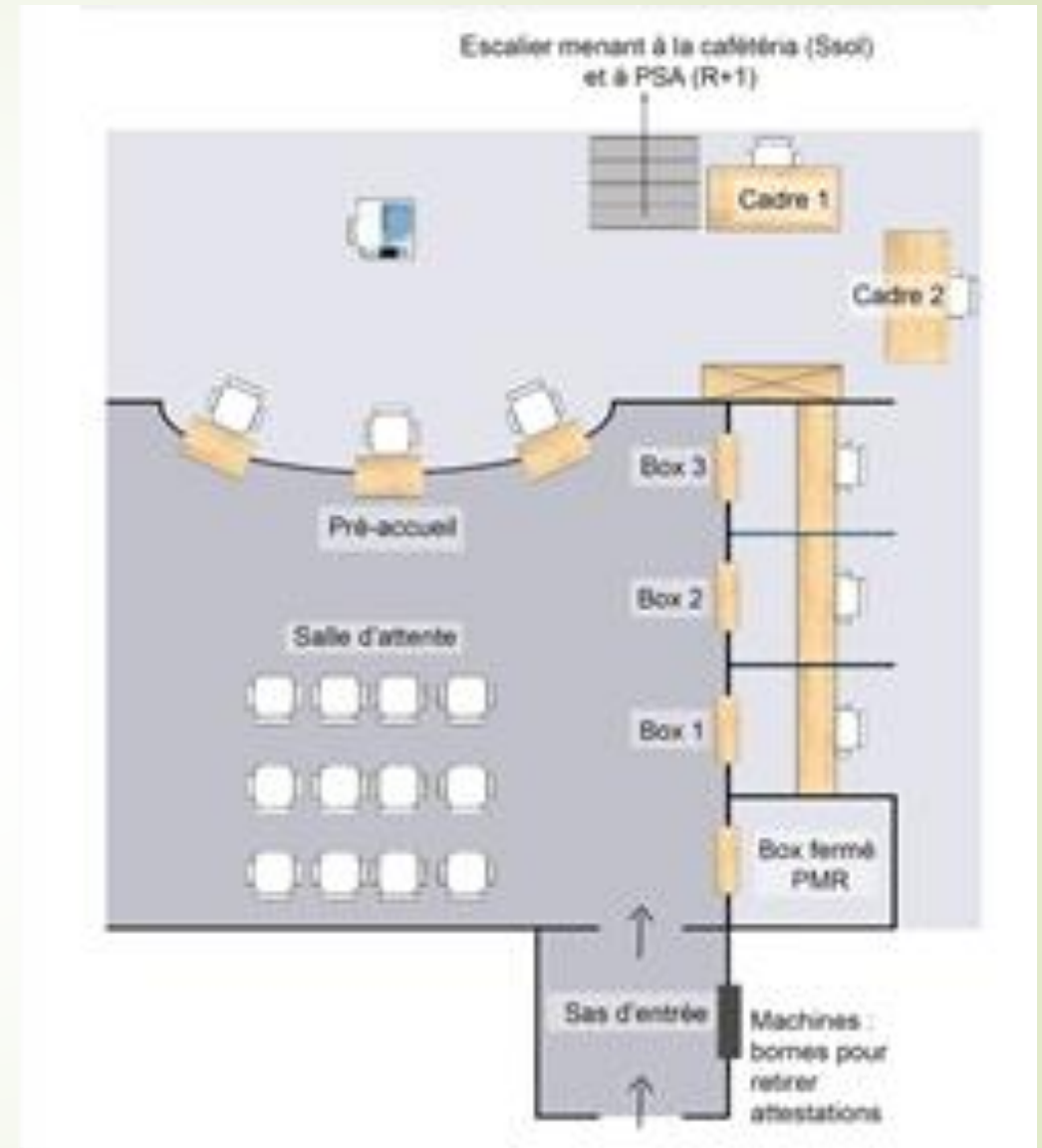
B. Des difficultés d'information

Délais d'entretiens dans les accueils :

- pré-accueil : 3 minutes
- deuxième niveau (box) : 20 minutes
- rendez-vous + entretiens AME (box) : 30 minutes

80 % des demandes doivent être traitées au pré-accueil.

→ Des retards d'accès aux droits





C. Pour les agents : perte de sens et de reconnaissance

- Fin de la compétence réglementaire : mise en avant d'une compétence gestionnaire
- Manque de formation
- Agents en position d'incompétents face à des usagers mieux informés
- Impossibilité de rendre service
- Impression d'être des automates, de faire « boîtes aux lettres » ou « distributeurs de dossiers » plutôt que « conseillers »



2. Rhétorique du soupçon et figure de l'Etranger comme menace pour l'Etat social

- ▶ L'Etranger comme menace pour l'Etat social ;
 - Soupçon de tourisme médical
 - Risque de faillite pour l'Etat social
- ▶ Une logique du soupçon qui s'impose du haut vers le bas :
 - rhétorique de la fraude présente dans les textes (nomadisme d'opportunité)
 - mise en place d'outils et dispositifs de lutte contre la fraude (limitation des duplicatas, armoires sécurisées, contrôle des ressources, entretiens AME, etc.)



3. Les usages de la rhétorique du soupçon de fraude

► Trois logiques pour redonner du sens à son travail :

- une logique gestionnaire
- une logique de gardien du système
- une logique sociale

→ Les demandeurs de l'AME, dans ce contexte de travail, permettent aux agents de réaliser leur mission sociale et de rendre service.

► Le soupçon est utilisé à la fois comme :

- une ressource professionnelle (redonner du sens à son travail)
- une ressource gestionnaire (rendre plus productif en justifiant une attitude moins laxiste)

→ L'usage de cette rhétorique n'est pas forcément chargé moralement, mais répond plutôt à un usage pragmatique de la part des cadres.