



## Obstacles à la santé : une enquête inédite sur l'aide médicale d'Etat

**Paris, le 20 avril 2023. Alors que l'aide médicale d'Etat (AME) est, au même titre que la sécurité sociale, un filet de sécurité pour la santé publique en France, son accès est de plus en plus entravé. Depuis la dernière réforme du dispositif en 2019, les obstacles administratifs s'accumulent et freinent l'accès aux soins de deux personnes interrogées sur trois. C'est la conclusion alarmante d'une enquête réalisée en Ile-de-France par plusieurs associations (La Cimade, Comede, Dom'Asile, Médecins du Monde et Secours Catholique) qui sort ce 20 avril.**

L'AME permet aux personnes étrangères sans droit au séjour, et sous condition de ressources, de bénéficier d'une couverture santé. Pour ces personnes particulièrement exposées aux maladies en raison de leurs conditions de vie difficiles, cette prestation sociale est essentielle. Mais en introduisant notamment un délai de trois mois de présence irrégulière sur le territoire, et en obligeant un dépôt physique dans une caisse primaire d'assurance maladie (CPAM) pour une première demande, la réforme de 2019 est venue dangereusement entraver l'accès aux droits et à la santé de ces populations.

### **Dans le 93, une seule agence pour l'AME**

Une des premières barrières observées est la très forte disparité d'accès aux droits selon les départements. Chaque CPAM organise l'accueil de son public avec une marge d'autonomie, et il est bien souvent inadapté. Parmi les mauvaises élèves en Ile-de-France ? Celle de Seine-Saint-Denis, où seule une agence est dédiée à l'accueil des primo-demandeurs. Cela vient complexifier l'accès à la couverture santé de personnes pourtant déjà précarisées. « *Le service public s'éloigne des usagers. Obligées de se déplacer souvent loin de chez elles, ces personnes sans papiers s'exposent à des pertes de revenus, et au-delà à des risques d'arrestation* », souligne Catherine Claverie, présidente de Dom'Asile.

### **« Se soigner devient une mission impossible »**

Malgré les alertes des associations, plusieurs CPAM d'Ile-de-France ont décidé d'imposer une prise de rendez-vous, par internet ou par téléphone, pour venir déposer son dossier. Parfois même, pour venir retirer sa carte. « *Si l'on ne sait pas lire et écrire le français, qu'on ne dispose pas de connexion internet ou de forfait téléphonique pour appeler le 3646 [numéro de l'Assurance maladie], se soigner devient une mission impossible* », déplore la Dr. Florence Rigal, présidente de Médecins du Monde.

Selon l'enquête, plus d'un tiers des appels n'aboutissent pas en Seine-Saint-Denis et dans le Val-de-Marne. Surtout, si quelqu'un décroche, les informations délivrées sont incomplètes, voire erronées. Par exemple, seulement 4% des interlocuteur-rices orientent les personnes qui ne disposent pas d'une couverture maladie vers les permanences d'accès aux soins de santé (PASS), pourtant principal dispositif qui leur est dédié. Ces dysfonctionnements entraînent des conséquences graves sur la santé des personnes, qui retardent ou renoncent alors aux soins.

## Des vigiles à l'entrée des CPAM

L'accueil physique au guichet des CPAM n'est pas adapté. Pire, dans certains cas il s'agit d'obstacle manifeste d'accès à un service public. Dans le 93, plus d'une personne sur deux n'a pas réussi à déposer son dossier. Et plus d'une personne sur trois dont la carte était prête n'a pas réussi à la retirer auprès de l'agence. En cause, l'organisation de l'accueil : premier contact avec un.e vigile et non un.e agent.e de la CPAM, aucun service d'interprétariat, manque d'information et d'outils adaptés... « *L'Assurance maladie propose un accueil totalement inadapté et entrave, de fait, l'accès un à droit fondamental pour les personnes étrangères sans titre de séjour, alors que des solutions simples existent !* », affirme Fanélie Carrey-Conte, secrétaire générale de la Cimade.

En tant qu'actrices et acteurs de terrain, nous trouvons cette situation totalement inacceptable. A travers la publication de cette enquête inédite, nos associations demandent :

- La possibilité de déposer une demande d'AME dans l'agence CPAM la plus proche de son domicile, afin de rapprocher les services publics de leurs usager-es.
- Le dépôt des demandes d'AME sans RDV, afin de simplifier le labyrinthe administratif actuel qui entrave l'accès aux droits et à la santé.
- La mise en place de dispositifs appropriés afin de faciliter l'accès à l'information et favoriser l'autonomie des personnes dans leurs démarches (interprétariat, brochures d'information, formation des agent-es).

## Note aux rédactions :

Plusieurs dispositifs de recueils de données ont été mis en place pour réaliser cette enquête interassociative :

- Un recueil d'informations en ligne via le site de l'Assurance maladie ameli.fr et la plateforme de prise de rendez-vous clicRDV.com afin d'étudier la couverture territoriale des agences CPAM qui reçoivent les demandes AME en Ile-de-France, ainsi que leurs modalités d'accueil et de prise de rendez-vous.
- Un « testing téléphonique » du 3646 (numéro payant de l'assurance maladie par lequel doivent passer les personnes pour entamer leurs démarches et prendre rdv) auprès de différentes CPAM franciliennes afin d'évaluer l'accessibilité du service, ainsi que la qualité des renseignements obtenus pour ouvrir ses droits à l'AME. Entre le 10 et le 16 janvier 2023, 40 enquêteurs bénévoles se sont mobilisés pour passer 271 appels auprès de 4 services départementaux d'assurance maladie préalablement identifiés (75, 93, 94 et 95).
- Un questionnaire à destination des usagers sortant de la CPAM de la Courneuve, unique agence de Seine-Saint-Denis dédiée aux demandes AME, afin de retracer les obstacles rencontrés dans l'accès à leurs droits et de recueillir leurs témoignages. Entre le 24 janvier et le 3 février 2023, 30 enquêteurs bénévoles, accompagnés d'interprètes, se sont mobilisés durant 6 demi-journées pour obtenir les retours de 258 personnes concernées par une demande d'AME.

## Contacts presse :

Aurélie Godet, Médecins du Monde :

[aurelie.godet@medecinsdumonde.net](mailto:aurelie.godet@medecinsdumonde.net) / 06 69 76 31 18

Valentina Pacheco, La Cimade :  
[valentina.pacheco@lacimade.org](mailto:valentina.pacheco@lacimade.org) / 06 42 15 77 14