

## Santé : l'accès à l'aide médicale d'État se dégrade fortement, selon plusieurs associations

Par Imane Lbakhar, le 21/4/2023 à 02h53

Une enquête publiée jeudi 20 avril et menée par plusieurs associations dont la Cimade, le Secours catholique et Médecins du monde conclut à « *une importante détérioration de l'accès à l'aide médicale d'État* ». Elle pointe des obstacles administratifs et un manque d'information sur ce dispositif, qui ne bénéficie qu'à la moitié des personnes éligibles.



« *Une importante détérioration de l'accès à l'aide médicale d'État (AME) à travers un cumul d'obstacles administratifs et un manque d'informations rendant très difficile l'accès aux agences de la Caisse primaire d'assurance-maladie.* » C'est ce que dénoncent plusieurs associations dont la Cimade, le Secours catholique et Médecins du monde, en conclusion d'une enquête publiée jeudi 20 avril, menée via un questionnaire auprès de 258 personnes, un testing téléphonique et un recueil d'informations en ligne. Cette détérioration serait notamment liée à la réforme de l'AME de 2019.

Depuis cette réforme, les demandeurs doivent justifier d'une présence en situation irrégulière d'un minimum de trois mois sur le territoire et se présenter physiquement dans l'un des centres agréés pour l'AME pour déposer leur dossier fournissant les documents liés à leur identité et situation administrative.

Selon l'enquête Premiers Pas réalisée par l'Institut de recherche et documentation en économie de la santé

(Irdes) en 2019, seulement 51 % des personnes éligibles à l'AME bénéficient effectivement de ce dispositif, même lorsqu'elles déclarent souffrir de maladies nécessitant des soins. L'enquête réalisée par les associations montre ainsi étape par étape en quoi le parcours de demande est semé d'embûches.

### Des agences difficiles à repérer

Les associations expriment leur inquiétude quant à un « *manque d'informations criant* » sur les agences chargées de recevoir les demandes d'AME. Elles déplorent par exemple des changements fréquents d'informations sur les lieux de dépôt des demandes, ainsi que la fermeture de certains guichets dans un contexte de dématérialisation des services publics.

### Loi immigration : l'aide médicale d'État à nouveau dans le collimateur du Sénat

« *La première difficulté pour un demandeur d'AME consiste à savoir où déposer sa demande. Les adresses des guichets ne sont pas forcément disponibles sur Internet, et les réorganisations incessantes de l'accueil des demandeurs et les différences entre départements font qu'il est difficile de se renseigner, les informations pouvant vite s'avérer obsolètes* », explique Céline Gabarro, sociologue spécialiste de l'accès aux soins des personnes précaires.

Concrètement, pour être orienté vers le bon guichet, le demandeur doit donc préalablement se rendre dans un guichet de l'Assurance-maladie, ou bien se faire accompagner par une association.

### Des délais trop longs pour déposer son dossier

Sur les huit CPAM (Caisse primaire d'assurance-maladie) d'Île-de-France, cinq imposent une prise de rendez-vous pour pouvoir déposer sa demande d'AME, par Internet ou par téléphone. Or, « *il est fréquent d'attendre entre vingt et quarante-cinq minutes selon les départements pour qu'un appel soit décroché* », constatent les associations. Pour les CPAM de Seine-Saint-Denis et du Val-de-Marne, plus d'un appel sur trois n'a pas abouti lors du testing réalisé pour l'enquête. Aussi, certains demandeurs ne peuvent pas lire et parler français, ou n'ont pas accès à Internet, et peuvent donc se montrer démunis face à cette démarche.

### Prestations sociales : ces milliards que personne ne réclame

Les échéances pour obtenir les rendez-vous sont aussi trop longues pour les associations : en moyenne entre dix et vingt-quatre jours, selon leurs essais. « *Une personne concernée par l'AME doit non seulement prendre rendez-vous, mais en plus subir des délais d'attente pour simplement déposer son dossier* », regrettent-elles.

### Plus de la moitié des dépôts de dossier refusés

Sur 60 demandes de dépôts de dossier, moins de la moitié ont abouti (45 %). Deux raisons motivent ces refus : premièrement un dossier incomplet, souvent lié à la difficulté d'obtenir des informations précises. Mais aussi, près d'une personne sur cinq s'est vu refuser l'entrée de l'agence par un vigile, car les retards de plus de dix minutes ne sont pas autorisés.

Enfin, avoir déposé son dossier ne garantit pas de pouvoir récupérer sa carte AME, « *la principale raison étant l'absence de mention de l'obligation de prise de rendez-vous sur le courrier annonçant que la carte était prête* ».

Imane Lbakhar