



ENQUÊTE SUR LES DIFFICULTÉS D'ACCÈS À L'AIDE MÉDICALE D'ÉTAT EN ILE-DE-FRANCE



OBJECTIF DE L'ENQUÊTE

L'objectif était de documenter et d'objectiver la nature et la gravité des **obstacles administratifs rencontrés dans l'accès à l'AME** en Ile-de-France, à la suite de la centralisation des Caisse Primaires d'Assurance Maladie gestionnaires des demandes d'AME et de la réforme de 2019 (obligation de dépôt physique des primo-demandes).

MÉTHODOLOGIE

- **Recueil d'informations** qualitatives et descriptives en ligne sur ameli.fr et sur la plateforme de rendez-vous clicRDV.com.
- **Testing téléphonique** du 3646 auprès des CPAM du 75-93-94 et 95 (271 appels en janvier 2023) pour évaluer l'accessibilité du service et la qualité des informations données.
- **Questionnaire** aux usager·es sortant·es de la CPAM La Courneuve (258 usager·es fin janvier 2023) pour recenser les obstacles rencontrés et recueillir des témoignages.

PROBLÉMATIQUE DE DEPART

On estime que la **moitié** des personnes éligibles à l'AME (Aide Médicale d'Etat) **n'y ont pas recours** (Enquête *Premiers Pas*, IRDES, 2019) nos associations dénoncent les nombreux **obstacles qui entravent cet accès à la santé et aux soins**.

Suite à la crise sanitaire, la dématérialisation des services publics s'est accélérée. Face à ces constats les personnes premières concernées nous ont fait part de **l'inaccessibilité des CPAM** (Caisse Primaire d'Assurance Maladie).

RÉSULTATS CLEFS DE L'ENQUÊTE

1

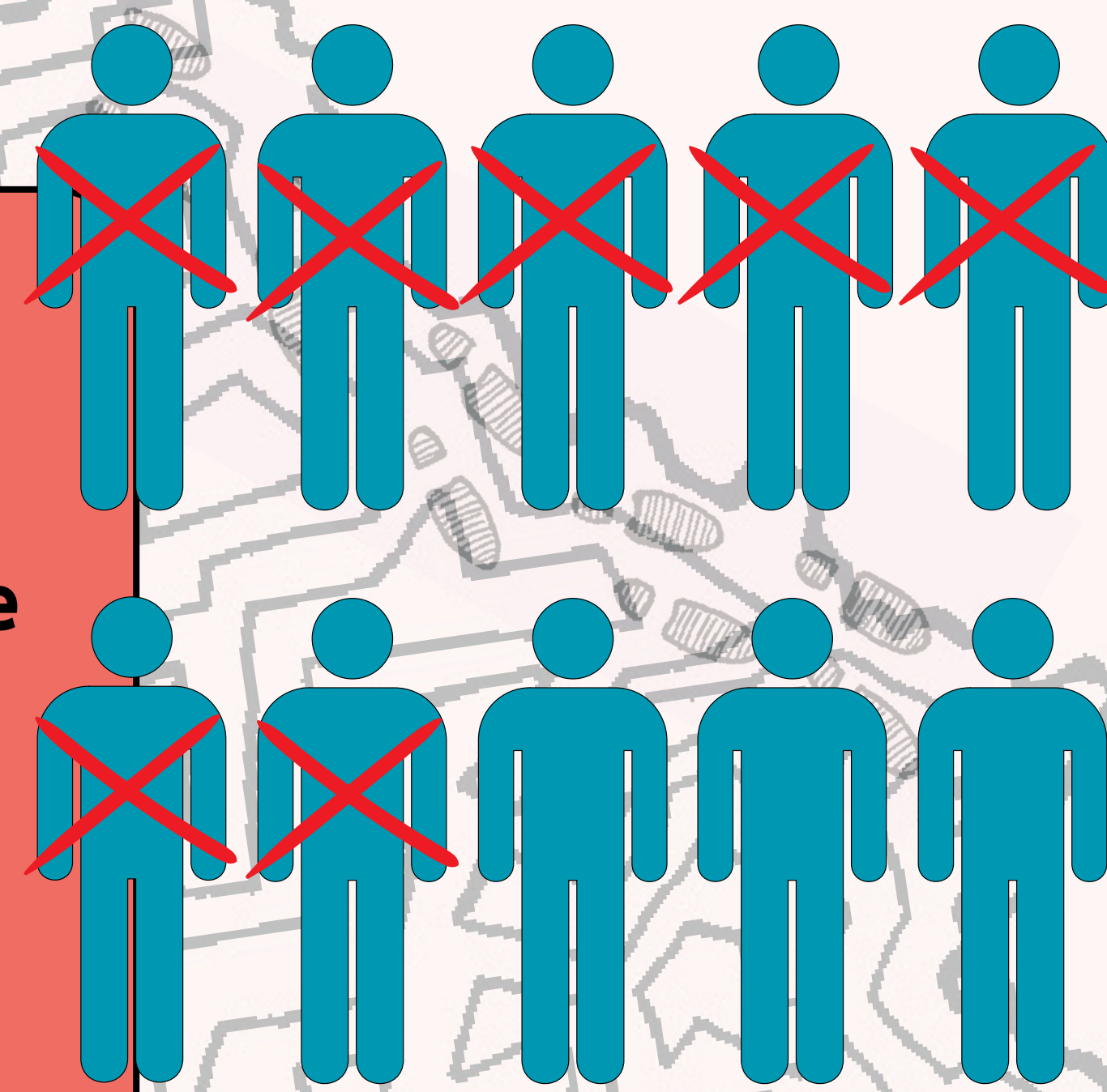
Insuffisance de la couverture territoriale et disparités entre les départements, alors que le dépôt des premières demandes doit se faire obligatoirement en guichet :

Une seule agence CPAM sur l'ensemble du 93 (plus d'1/3 des personnes interrogées a mis plus d'une heure en transports communs pour arriver à l'agence, la tolérance de retard étant de 10 minutes).

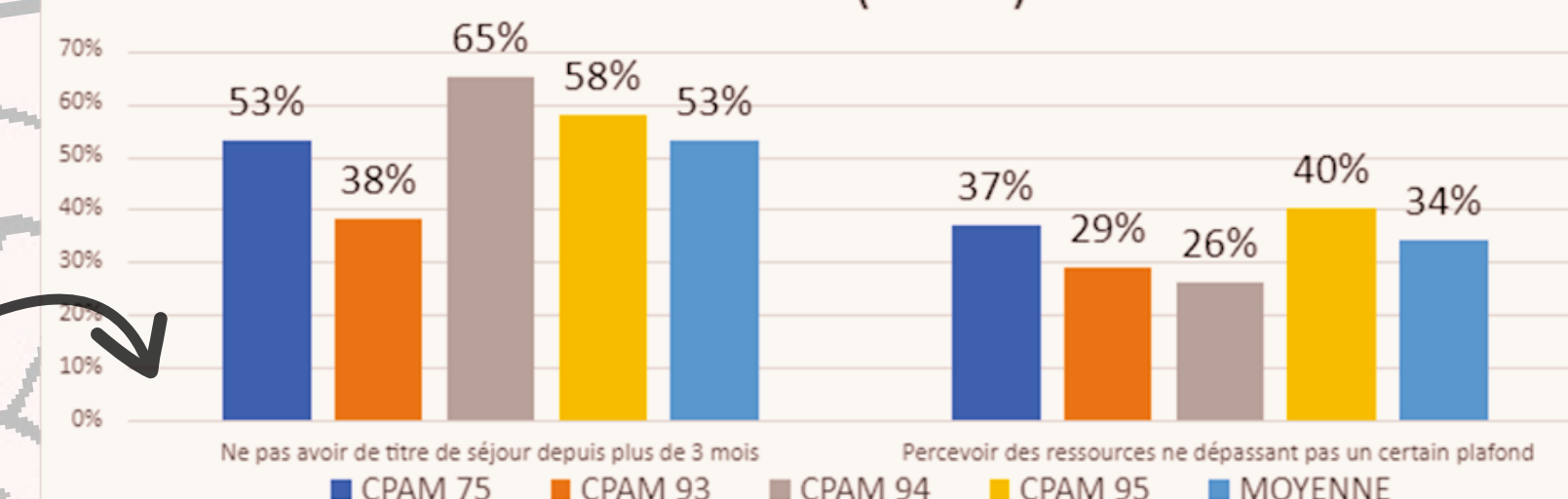
CPAM	NOMBRE D'AGENCES AVEC DÉPÔT AME POSSIBLE SUR LE NOMBRE TOTAL DES AGENCES DU DÉPARTEMENT	MODALITÉS DE DÉPÔTS
75	2 sur 11	Sans rdv
77	11 sur 11	Sur rdv via 3646
78	14 sur 14	Sans rdv
91	1 sur 14	Sur rdv via le 3646 qui donne un rdv préalable au rdv physique
92	12 sur 12	Sans rdv
93	1 sur 12	Sur rdv via 3646 ou sur présentation à l'agence de La Courneuve
94	5 sur 12	Sur rdv via le 3646 ou clicRDV.com
95	3 sur 16	Sur rdv via le 3646, le site clicRDV.com ou sur présentation en agence

2

64% des personnes interrogées nous ont témoigné avoir rencontré des **difficultés pour se soigner en l'absence de couverture maladie**. **Sur l'ensemble de ces personnes, 7 sur 10 ont renoncé aux soins.**

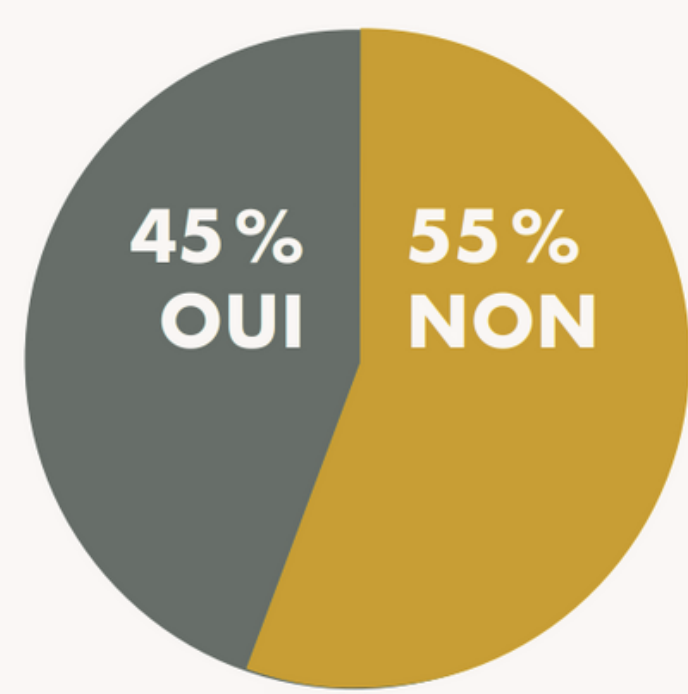


Taux de réponses satisfaisantes concernant les conditions légales d'ouverture de droits à l'AME (en %)

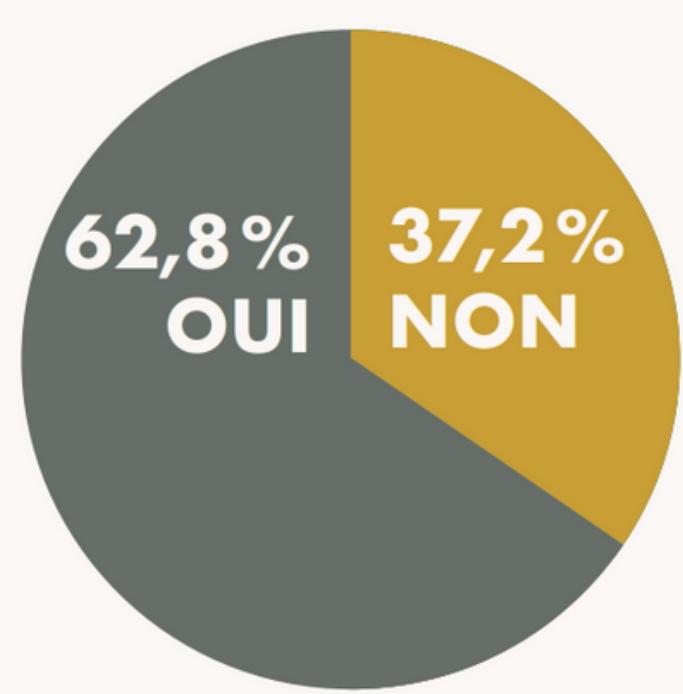


3

Les **informations manquantes** ou absentes sur les modalités de prises de rdv, **l'unique utilisation du français** et l'absence d'accueil adapté aux situations des personnes les obligent à **se déplacer plusieurs fois pour déposer leurs dossiers ou retirer leur carte AME**.



DÉPÔT DE DOSSIER



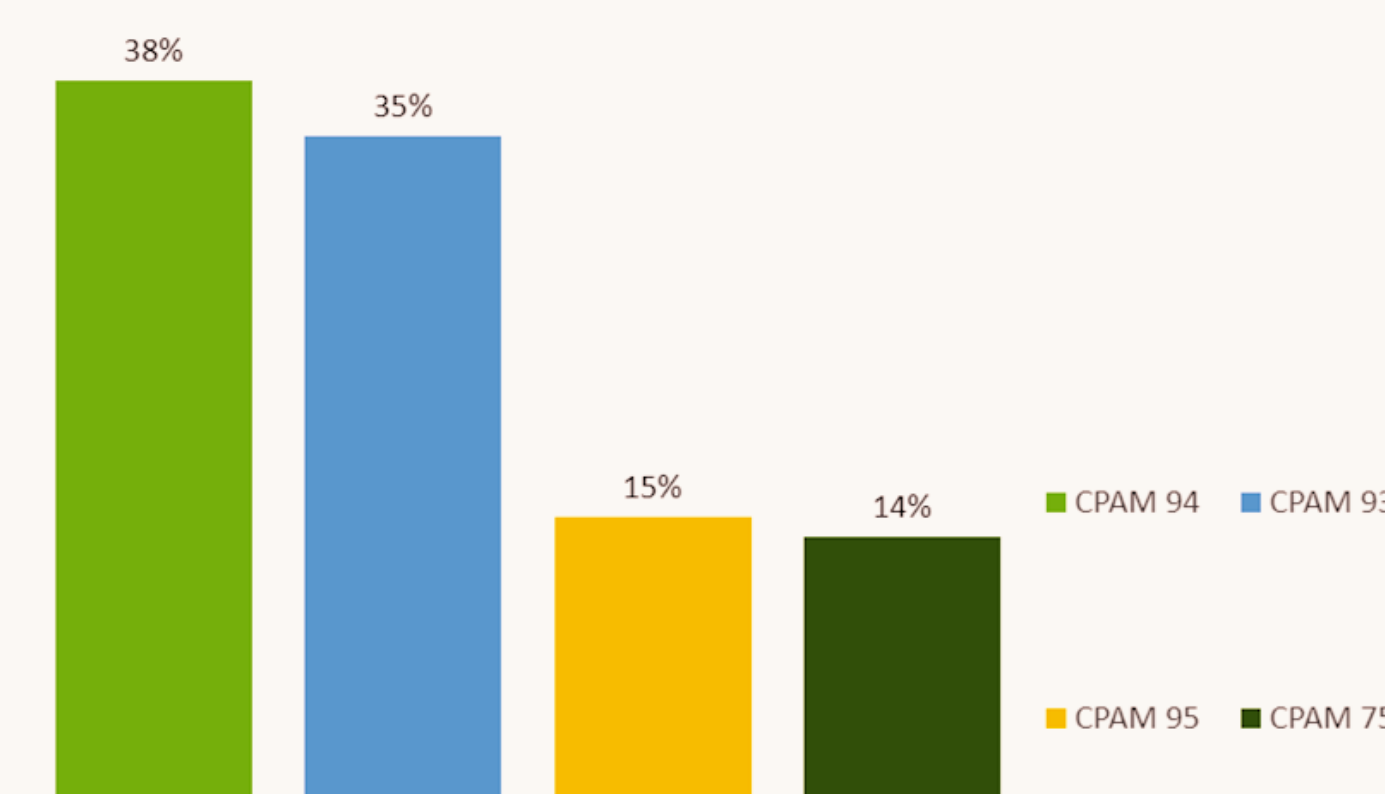
RETRAIT DE CARTE

POURCENTAGE DE PERSONNES AYANT RÉUSSI À DÉPOSER UN DOSSIER OU À RETIRER LEUR CARTE AME À L'AGENCE DE LA COURNEUVE

4

Le **3646, numéro unique** et surtaxé pour la prise de rdv obligatoire pour le dépôt des demandes, est **insuffisamment joignable** et les informations données sont souvent erronées.

Taux d'appels non-décrochés par département - Durant les horaires d'ouverture du service



TÉMOIGNAGE

Une personne rencontrée devant l'agence de La Courneuve (93):

"J'ai besoin de voir le docteur, je n'ai plus de traitement depuis 3 semaines. J'habite à 45 minutes et j'ai du mal à me déplacer. C'est la deuxième fois que je viens, mais je n'ai toujours pas réussi à retirer ma nouvelle carte AME. Pour mes précédents renouvellements j'y arrivais sans problème, mais je ne comprends pas les nouvelles procédures. Je n'ai pas internet et je n'ai pas les moyens de charger des crédits sur mon portable. Je dois revenir dans 10 jours."

SUITE A NOTRE ENQUÊTE

Les CPAM départementales n'ont pas souhaité nous rencontrer. La Caisse Nationale d'Assurance Maladie nous a reçu pour échanger sur les constats de l'enquête.

NOS PROPOSITIONS

Nous proposons des solutions concrètes : l'accueil inconditionnel et sans rdv au sein des agences de proximité, des informations disponibles sur des supports multi-langues, l'accès à l'interprétariat téléphonique.

POUR EN SAVOIR PLUS !

Pour lire l'enquête dans son intégralité c'est ici :

