

Lettre collective de structures médico-sociales de l'agglomération grenobloise accompagnant des personnes dans l'ouverture de leurs droits à l'Aide Médicale de l'Etat

par [Geneviève](#) · Publié 17 janvier 2024 · Mis à jour 26 janvier 2024

Madame Vial*, Monsieur Barbe*,

Nous nous permettons de vous écrire au sujet des nombreux dysfonctionnements que nous constatons dans le dépôt des dossiers de demande d'Aide Médicale de l'Etat (AME) à la Caisse Primaire de l'Isère. Nos structures associatives ou hospitalières accompagnent tous les jours des personnes à recouvrer leurs droits à l'assurance maladie, notamment à l'AME.

Cette tâche est particulièrement chronophage car très souvent les structures médico-sociales du territoire n'informent pas les personnes accompagnées de cette possibilité d'ouverture de droits et se déchargent vers nous pour l'instruction des dossiers de l'AME.

Alors que les demandes sont instruites avec l'appui des professionnels qualifiés de nos structures, nous constatons malheureusement que de très nombreux blocages institutionnels demeurent. Ici nous essayerons de nous focaliser sur les dysfonctionnements dépendant de la Caisse Primaire de l'Isère et non sur la cellule de Poitiers qui instruit les demandes. Voici la liste des situations que nous avons recensées régulièrement :

- Les vigiles de la Rue des Alliés empêchent les personnes d'accéder au guichet pour une première demande et leur imposent un dépôt de dossier dans la boîte aux lettres sans remise d'une attestation de dépôt. Il est cependant écrit sur le site de l'assurance Maladie que « *Pour une première demande, le formulaire Demande d'aide médicale de l'État (AME) et les justificatifs sont à déposer personnellement à l'accueil d'un organisme d'assurance maladie* ». Cette pratique est extrêmement fréquente et nous oblige à multiplier les accompagnements physiques alors que les requérants sont parfaitement dans leurs droits. Si parfois les dossiers sont tout de même traités malgré l'absence d'attestation de dépôt, d'autres fois ils ne sont jamais étudiés.
- Les agents d'accueil de la Caisse refusent des dossiers complets et exigent des documents qui ne sont pas indiqués comme obligatoires par les listes rédigées par l'Assurance Maladie elle-même : refus des actes de naissance et exigence du passeport / pour justifier la présence irrégulière de plus de trois mois en France, refus systématiques des attestations établie par un professionnel de santé ou une association agréée, se portant garant de la

présence en France / exigence systématique de trois mois d'attestations de domiciliation comme preuve de présence / des demandes parfois farfelues de quittance de loyer pour des personnes à la rue ou de relevé bancaire !

- L'attestation de dépôt n'est pas remise systématiquement.

Nous constatons d'autres blocages qui ne dépendent pas de la Caisse de l'Isère, si ces blocages ne dépendent pas directement de votre compétence, il nous semble important de vous en faire part:

- La lettre d'information aux bénéficiaires de l'AME pour les informer de la nécessité de renouvellement n'est presque jamais envoyée.
- Les droits sont interrompus sans que l'assuré ne soit informé. Cela entraîne des dettes pour les personnes.
- Les enfants affiliés avant les parents voient leurs droits se fermer à l'ouverture des droits des parents alors même qu'ils sont indiqués sur la carte AME. Cela entraîne des ruptures de soins.
- Les allocataires de la CSS déboutés du droit d'asile ne sont pas informés de la fin de leurs droits et de la possibilité d'introduire la demande de l'AME.

Quand les personnes ont la chance de bénéficier d'un accompagnement social, les professionnels de nos structures s'accommodent de ces problèmes en contournant les dysfonctionnements : remise du document officiel de la CPAM en surlignant les pièces obligatoires aux personnes allant déposer leur dossier pour contourner le blocage potentiel des vigiles ou du guichet, accompagnement physique pour convaincre le vigile de la nécessité de dépôt au guichet, utilisation de la Ligne Urgence Précarité et de l'espace partenaire pour contourner les problèmes, etc... Néanmoins ces blocages sont structurels, ils empêchent l'autonomie des personnes et condamnent au non-recours aux droits toutes les personnes non accompagnées par des professionnels du travail médico-social.

Nous aimerions que les outils mis à disposition par la CPAM de l'Isère aux structures médico-sociales soient complémentaires d'un accueil et d'une information de qualité au guichet pour tous les requérants.

Nous aimerions vous rencontrer pour évoquer ensemble ces difficultés et évoquer ensemble la meilleure manière de les dépasser.

Nous restons à votre disposition et nous vous assurons de nos sentiments les meilleurs,

Signataires :

- Association Solident, représenté par Boris ROCHE, directeur
- Association Point d'Eau, représenté par Gaël ORIOL, chef de service
- Le Village 2 Santé
- ADA – Accueil Demandeurs d'Asile – représenté par Geneviève BONNARD et Jean- Michel REYNAUD, co-présidents
- POP'S – Point Précarité Santé – représenté par Marie-Pascale AILLOUD, cheffe de service

- Médecins du Monde – Délégation Auvergne Rhône-Alpes

* Mme Béatrice VIAL, Responsable du pôle partenariat / LUP (Ligne Urgence Précarité) CPAM de l'Isère

* M. Nicolas BARBE, Responsable du Service d'accès aux droits et aux soins, CPAM de l'Isère