

1. Record Nr.	UNINA9910495815703321
Autore	Martin Pascal
Titolo	Les métamorphoses de l'assurance maladie : Conversion managériale et nouveau gouvernement des pauvres / Pascal Martin
Pubbl/distr/stampa	Rennes, : Presses universitaires de Rennes, 2018
ISBN	2-7535-6334-9
Descrizione fisica	1 online resource (244 p.)
Altri autori (Persone)	BecColette
Soggetti	Sociology assurance maladie histoire sociale protection sociale
Lingua di pubblicazione	Francese
Formato	Materiale a stampa
Livello bibliografico	Monografia
Sommario/riassunto	<p>La Sécu, tout le monde en parle, tout le monde la connaît ou croit la connaître. De cette institution, on retient les déficits récurrents et, du célèbre sketch de Coluche, que ses agents surveillent la pendule pour ne pas louper l'horaire de sortie. Or, elle est en réalité fort méconnue, au sens où elle n'est pas reconnue à sa juste valeur. Pour le coup, on ignore totalement les difficultés auxquelles ses agents d'accueil doivent faire face pour continuer à remplir une mission de service public auprès des usagers. En effet, avec la mise en œuvre de la réforme managériale de l'assurance maladie, décrite minutieusement dans cet ouvrage, la surveillance porte sur les objectifs chiffrés définis par la hiérarchie et la pendule qui concentre toute l'attention est celle qui mesure la durée des entretiens avec les « clients » à l'accueil. Ainsi, l'évaluation de la « qualité de service » et des compétences des agents se réduit à une norme strictement quantitative, au mépris de la satisfaction des besoins des usagers les plus précaires. De ce nouveau dispositif managérial sourd une véritable souffrance chez les agents les plus attachés à l'« utilité sociale » de leur mission. Du côté des usagers, ceux qui demandent à bénéficier de la couverture maladie universelle (CMU) complémentaire ou de l'aide médicale État (AME) doivent «</p>

prendre leur mal en patience » car l'accès au droit dans un département qui concentre les indices de précarité relève pour ainsi dire du « parcours du combattant ». À partir d'une enquête ethnographique réalisée dans une caisse primaire d'assurance maladie (CPAM) de la région parisienne, l'auteur nous immerge dans le quotidien des agents de base (street-level bureaucrats) positionnés à l'intersection entre la main gauche (missions sociales) et la main droite (missions régaliennes) de l'État.
