

TABLE DES MATIÈRES

<i>Préface de Colette BEC</i>	7
<i>Introduction</i>	11
 <i>Chapitre I</i>	
De l'assistance à la gouvernance de l'assurance maladie : intervention et contrôle de l'État	27
Sociogenèse de l'assistance jusqu'à l'avènement des assurances sociales	28
<i>L'assistance-charité : de la charité chrétienne à la police des pauvres</i>	30
<i>L'assistance d'État : la naissance d'une obligation</i>	34
<i>Assistance et assurance : une hybridation originelle</i>	39
<i>L'avènement des assurances sociales</i>	41
<i>Un processus d'universalisation suivi de l'effritement de la société salariale</i>	43
La conversion institutionnelle au management	45
<i>Les étapes de la mainmise de l'État sur la Sécurité sociale</i>	45
<i>Un renforcement progressif du contrôle de l'État</i>	47
<i>Du tournant néolibéral à la « nouvelle gouvernance »</i>	50
<i>La CMU et l'individualisation de l'utilisateur :</i> <i>un autre aspect du rôle croissant de l'État dans la protection maladie</i>	57
 <i>Chapitre II</i>	
Former pour réformer	61
L'École nationale supérieure de Sécurité sociale (EN3S)	62
<i>Une préparation interne pour « rentrer dans le moule »</i>	64
<i>Le concours et les deux types de candidats</i>	66
<i>Présentation des épreuves et caractérisation des candidats :</i> <i>le modèle des « Grandes Écoles »</i>	68
<i>Un espace d'acquisition des dispositions nécessaires</i>	70
<i>Les épreuves de sélection :</i> <i>« en fait, c'est des raisonnements logiques qui doivent venir d'eux-mêmes »</i>	71
<i>L'EN3S : une formation pour gouverner et faire corps</i>	74
<i>Esprit de corps, discipline et rite d'institution</i>	74
<i>L'entrée dans la vie d'agent de direction</i>	80

La formation des cadres intermédiaires : faire de nécessité vertu	81
<i>La sélection des candidats à la formation</i>	82
<i>La présélection</i>	82
<i>Les épreuves nationales</i>	86
En route vers une nouvelle « culture d'entreprise » !	91
<i>Une formation au management</i>	91
<i>L'« expérience humaine » de Performance</i>	92
<i>Retour sur le terrain et désenchantement</i>	95
La formation des agents subalternes (techniciens, emplois-jeunes)	96
<i>Technicien assurance maladie (TAM) : la réforme de la formation</i>	97
<i>La formation des emplois-jeunes assurance maladie (EJAM) :</i> <i>la « gestion de la relation client »</i>	100

Chapitre III

Prescrire la « qualité de l'accueil » et changer le management	107
Les différents niveaux d'accueil. Une division assurance/assistance	108
Diversification et hiérarchisation des agents d'accueil	109
Reconfiguration de l'accueil : un dispositif de modernisation et de rationalisation ...	114
L'accueil physique : un dispositif disciplinaire actualisé pour l'évaluation	116
<i>Présentation du centre de Gault</i>	116
<i>Un continuum de l'affiliation à la désaffiliation</i>	117
<i>Le pré-accueil : un regard classant</i>	118
<i>Un mécanisme de domination qui renforce le pouvoir de l'institution</i>	121
<i>Les conséquences de l'imposition de la nouvelle norme sur le pré-accueil</i>	122
<i>Un conflit entre deux conceptions du travail d'accueil :</i> <i>les positions des agents face aux nouvelles normes</i>	123
<i>« Faire attention aux chiffres ! » Les tactiques de réalisation de la norme</i>	129
<i>L'accueil « 2^e niveau » : un accès réservé aux dossiers complexes d'assurés sociaux</i> ..	132
<i>Le 2^e niveau : une oscillation entre deux pôles</i>	132
<i>La « transformation artificielle du 2^e niveau en pré-accueil »</i> <i>et le renvoi sur le 2^e niveau</i>	139
<i>La norme Sirius comme moyen d'évaluation</i> <i>et de mise en concurrence des centres et des agents</i>	141
<i>La contestation de la norme</i>	144
<i>Reconnaissance de la légitimité de la norme et mensonge institutionnalisé</i>	146
<i>L'accueil sur rendez-vous</i>	150
<i>L'intériorisation de la norme (face à l'accueil de « la misère du monde »)</i>	155
L'accueil : un « pôle négatif » signe d'un déclassement	157

Chapitre IV

Assister et contrôler. Les catégories de pensée de l'État assistancier	163
Politiques de maîtrise des dépenses d'assistance et construction sociale de la fraude comme problème	167
L'élargissement de l'Europe communautaire à la Bulgarie et à la Roumanie et l'invention de la catégorie des « communautaires inactifs »	173

L'expansion de l'aide médicale de l'État (AME) et la réforme « en urgence » de 2010	178
La politique d'assistance d'une CPAM pilote	182
 <i>Chapitre V</i>	
Le nouveau gouvernement des pauvres	189
L'exemple des rapatriés français. L'État social mobilisé	189
Le rapport au temps dans le traitement institutionnel des « assistés » ordinaires	192
L'information de l'usager : une affaire de « bonne volonté » ?	197
Contrôle des usagers et contrôle des contrôleurs : la présence invisible de la hiérarchie	203
<i>La fonction éducative de l'accueil et l'exercice de la violence symbolique légitime</i>	211
<i>Les figures de l'usager « profiteuse » et « fraudeuse »</i>	214
<i>L'exercice discrétionnaire du pouvoir</i>	218
<i>Une punition « pour le principe »</i>	221
<i>Le récit de soi : une « monnaie vivante »</i>	224
<i>Une logique de preuve qui s'applique aussi aux agents</i>	228
 Conclusion	233
Bibliographie	237