

PARTENARIAT LMDE / ASSURANCE MALADIE

**UNE NOUVELLE ORGANISATION AU PROFIT DE L'AMÉLIORATION
DE LA QUALITÉ DE SERVICE POUR LES ÉTUDIANTS**

Dossier de presse

28 mai 2015

Contacts presse Caisse nationale d'Assurance Maladie

Lucie Hacquin - 01 72 60 17 64 - lucie.hacquin@cnamts.fr

Amélie Ghersinick - 01 72 60 18 29 - amelie.ghersinick@cnamts.fr

Céline Robert-Tissot - 01 72 60 13 37 - celine.robert-tissot@cnamts.fr

SOMMAIRE

| | |
|-------------------------------------|----------|
| Communiqué de synthèse | 3 |
|-------------------------------------|----------|

| | |
|--|----------|
| I - Une nouvelle organisation de la gestion du régime obligatoire au service des étudiants..... | 5 |
|--|----------|

| | |
|--|---|
| 1. Les principes directeurs du partenariat LMDE / Assurance Maladie..... | 5 |
| 2. Une répartition des activités du régime obligatoire entre Assurance Maladie et LMDE au service d'un meilleur accompagnement des étudiants | 6 |
| 3. L'information des étudiants | 7 |
| 4. Une gestion dédiée..... | 7 |

| | |
|---|-----------|
| II. Un engagement pour un service amélioré pour les étudiants..... | 10 |
|---|-----------|

| | |
|---|----|
| 1. Des conditions d'accès aux soins favorisées par un service performant | 10 |
| 2. De nouveaux services pour mieux répondre aux besoins effectifs des étudiants | 11 |
| 3. Une multiplication des points de contacts multicanaux pour faciliter l'accès à l'information | 12 |

| | |
|---------------------|-----------|
| ANNEXES..... | 13 |
|---------------------|-----------|

| | |
|---|----|
| Les spécificités du régime étudiant..... | 14 |
| La LMDE, acteur de prévention et d'éducation à la santé | 15 |

Une nouvelle offre de service pour les étudiants affiliés à l'Assurance Maladie via la LMDE dès la rentrée 2015

Paris, 28 mai 2015 : Depuis l'approbation par l'Assemblée générale de la LMDE de son adossement au régime général de l'Assurance Maladie, une nouvelle organisation des missions exercées au titre du régime obligatoire se met en place pour la principale mutuelle étudiante française.

Cette nouvelle organisation offre la perspective, dès la prochaine rentrée universitaire, d'une **qualité de service restaurée** et renouvelée pour les 920 000¹ étudiants affiliés. Par ailleurs, elle offre des **garanties sociales aux salariés de la LMDE concernés** par ce transfert d'activité et contribuera à une plus grande **efficacité dans les coûts de gestion** du nouvel ensemble.

Les **changements des conditions** dans lesquelles l'Assurance Maladie délègue à la LMDE la gestion du régime obligatoire (RO) de Sécurité sociale feront l'objet d'une **convention, qui sera signée fin juin** et deviendra **opérationnelle** dès la prochaine rentrée universitaire, soit à compter du **1^{er} octobre 2015**.

L'accord conclu entre la Cnamts et la LMDE a pour premier objectif **d'améliorer rapidement et significativement la gestion de la couverture santé de base et le service rendu aux étudiants** qui ont connu au cours des dernières années une dégradation préoccupante.

Celui-ci s'engage notamment à améliorer les délais de versements des prestations maladie et maternité (remboursements), soit près de 800 millions de dépenses de soins en 2013, auprès d'une population souvent contrainte économiquement.

Selon Nicolas Revel, directeur de la Caisse nationale d'Assurance Maladie : « *l'Assurance Maladie s'engage à ce que les étudiants accèdent dès la prochaine rentrée à une prise en charge plus simple, plus rapide et plus efficace. Cette qualité de service est celle que nous déployons pour nos 52 millions d'assurés; elle s'impose d'autant plus pour les étudiants dont 50% vivent avec moins de 600 euros par mois* ».

Dans ce nouveau cadre, la répartition des missions capitalise sur les forces respectives des deux partenaires :

La **LMDE conserve la maîtrise de l'affiliation physique des étudiants**, notamment lors des inscriptions sur les campus universitaires. Elle continuera également **ses actions de prévention à destination de ses affiliés** dont elle maîtrise les enjeux de santé publique (bien-être, addictions...) comme les modes de vie et codes culturels.

Chiffres clés

- 1,5 millions d'étudiants*
- Environ 300 000 premières inscriptions par an en établissement supérieur*
- 920 000 affiliés au régime obligatoire LMDE
- 315 000 étudiants ont souscrit une complémentaire LMDE

Source : Enquête inscriptions du système d'information sur le suivi de l'étudiant (SISE – Universités), Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, Avril 2015.

¹ Source LMDE - chiffres au 30/06/2014

Pour sa part, **l'Assurance Maladie assure la gestion directe** de l'ensemble des activités socles du régime obligatoire, depuis **l'ouverture des droits jusqu'aux versements des prestations, en intégrant la gestion des changements de situation, le suivi de la carte vitale et la relation client.**

Ainsi, elle met à disposition des étudiants son **expérience éprouvée dans la gestion rapide et fluide des remboursements de soins** mais aussi la **puissance et la diversité des canaux de contacts** offerts aux assurés du régime général : **internet et email** pour répondre aux usages numériques de la population étudiante. De plus, les étudiants disposeront d'un **accès téléphonique** via une plateforme dédiée et à près de **2 100 points d'accueil** répartis sur tout le territoire.

Les remises de gestion versées par l'Assurance Maladie à la LMDE seront ajustées dans des conditions définies par la nouvelle convention.

Les 10 engagements pour la qualité de service

1. Une procédure d'inscription sans rupture de droits, sans perte d'information, sans formalités inutiles
2. Des remboursements de soins en moins de 7 jours avec la carte Vitale
3. Des échanges automatisés avec la plupart des organismes complémentaires qui permettent une transmission systématique des décomptes et un paiement plus rapide par la mutuelle
4. L'accès au compte ameli (sur internet et sur appli mobile) permettant aux étudiants de consulter leur historique de remboursements et d'effectuer toutes les démarches en ligne ouvertes aux assurés du régime général : notamment la commande d'une CEAM mais aussi la commande d'une nouvelle carte Vitale en cas de perte ou de vol (livraison en moins de 10 jours)
5. Des réponses par email en moins de 48 heures (jours ouvrés)
6. Un numéro de téléphone dédié aux affiliés de la LMDE et une durée d'attente moyenne de 2 minutes 30
7. 2100 points d'accueil disponibles pour la rencontre d'un conseiller avec un délai moyen d'attente de moins de 20 minutes
8. Une gestion nationale évitant des démarches supplémentaires lors des mobilités géographiques au cours des études
9. La mise en place d'une cellule de conciliation pour le traitement attentionné des situations les plus complexes, y compris pour les réclamations antérieures au 1er octobre 2015
10. Au terme du parcours étudiant, des modalités de transfert fluides et simplifiées vers le futur régime de base.

I - Une nouvelle organisation de la gestion du régime obligatoire au service des étudiants

1. Les principes directeurs du partenariat LMDE / Assurance Maladie

Depuis la fin de l'année 2014, la Caisse nationale d'Assurance Maladie et La Mutuelle Des Etudiants (LMDE) ont engagé une réflexion sur l'évolution des conditions de gestion du régime obligatoire de sécurité sociale. Le 12 mai 2015, l'Assemblée générale de la LMDE a voté en faveur de l'adossement du régime obligatoire de la LMDE au régime général porté par l'Assurance Maladie.

Trois principes ont présidé à la définition du nouveau modèle d'organisation adopté.

- **L'amélioration de la qualité de service** : construit sur une organisation éprouvée et des services adaptés aux habitudes des étudiants, le modèle a en premier lieu pour objectif d'améliorer le service aux étudiants et notamment les versements des prestations maladies et maternité (remboursement).
- **La préservation de l'emploi des salariés** : la nouvelle organisation a été conçue pour sécuriser l'emploi des salariés de la LMDE en leur garantissant la reprise de leur ancienneté et de leur qualification. De plus, elle prévoit la mise en place d'un plan de transition favorisant leur accueil et leur intégration dans les meilleures conditions dans les dispositions définies par le code du travail.
- **Le respect des spécificités du régime étudiant de sécurité sociale** : Par une nouvelle répartition des activités de gestion du régime obligatoire entre la LMDE et l'Assurance Maladie, cette organisation répond aux recommandations de l'ACPR, tout en maintenant les grands principes de la loi de 1948² qui attribue aux sociétés mutualistes administrées par des étudiants la gestion du régime étudiant.

A savoir :

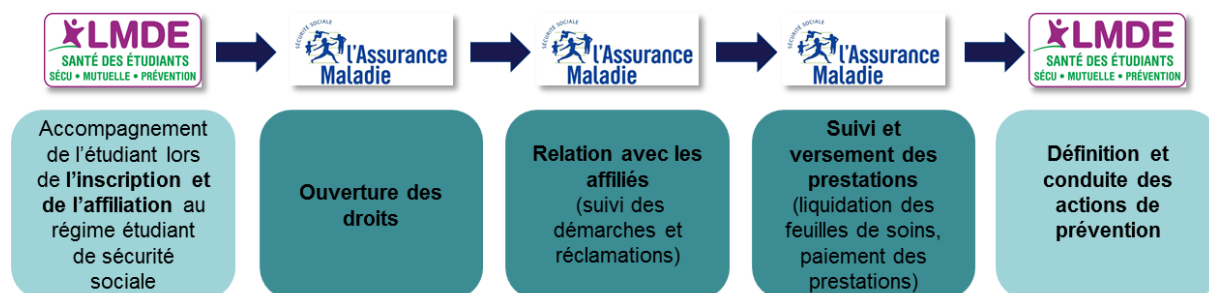
Ce modèle, proposé conjointement par la LMDE et la Cnamts **sera opérationnel** dès la prochaine rentrée universitaire, **soit le 1^{er} octobre 2015**.

² Loi du 23 septembre 1948 qui a donné jour au Régime de Sécurité Sociale étudiant (RESS). Cf. fiche en page 14.

2. Une répartition des activités du régime obligatoire entre Assurance Maladie et LMDE au service d'un meilleur accompagnement des étudiants

Le nouveau modèle de gestion du régime obligatoire de la LMDE, mis en place à partir du 1^{er} octobre 2015, a été élaboré conformément aux règles qui régissent le régime étudiant de sécurité sociale (RESS).

Il repose sur la **mutualisation de l'expertise et de la performance de l'Assurance Maladie et de la LMDE** pour répondre de manière optimale et durable aux besoins des étudiants.



• L'expertise de la LMDE aux services des activités d'affiliation et de prévention LMDE

Fortes de ses relations établies avec les établissements supérieurs et les campus universitaires et d'une connaissance spécifique des besoins et comportements des étudiants, **la LMDE conservera la maîtrise des activités d'affiliation physique des étudiants et la conduite des actions de prévention.**

Elle assurera ainsi la **gestion des campagnes annuelles d'affiliation** au RESS qui mobilisent plusieurs centaines de Conseillers Sécurité Sociale Mutualistes (CSSM) afin d'accompagner les futurs étudiants et les étudiants dans la compréhension du système de santé et du fonctionnement du régime étudiant de Sécurité sociale (immatriculation, carte Vitale 2, mutation inter régime...).

Elle gardera également le pilotage des **actions ciblées développées dans le domaine de la prévention en santé**. Ainsi, les actions de terrains qui reposent notamment sur la relation et l'échange entre pairs seront poursuivies. Par exemple, la LMDE organise le soir, en ville, des actions de sensibilisation sur la consommation à risque d'alcool animées par des étudiants pour les étudiants appelées '*déambulations*'³.

↳ En pratique :

L'affiliation des étudiants continue à se faire au moment de l'inscription administrative, auprès de l'établissement d'enseignement supérieur.

L'affiliation, qui conditionne l'ouverture des droits au régime, prend effet le 1^{er} octobre de l'année universitaire et se termine le 30 septembre de l'année suivante.

Fixé annuellement par le Gouvernement, le montant de la cotisation, obligatoire est le même pour tous. Pour l'année universitaire 2014/2015, il était de 213 euros.

En sont exemptés les élèves boursiers et les étudiants déjà couverts comme ayant droit de leurs parents ou au titre de leur activité (liste en annexe page 14).

Le personnel de la LMDE reste l'interlocuteur privilégié des étudiants et des établissements au moment de l'inscription.

³ Voir fiche en annexe LMDE, acteur de prévention et de santé en page 15

- **Le transfert à l'Assurance Maladie des activités sociales de gestion et de services aux affiliés**

Par sa maîtrise des processus de traitement à gros volumes, éprouvée dans le cadre de la gestion du régime général, l'Assurance Maladie apporte la **garantie d'un système et d'une organisation solide et efficace** sur les autres activités de gestion du régime obligatoire des étudiants.

A partir du 1^{er} octobre 2015, elle **reprendra ainsi l'ensemble des activités d'ouverture et de gestion des droits des assurés** (immatriculation, délivrance de carte vitale...), de **gestion des prestations** (remboursements et contrôles) et des **contacts et des réclamations** (téléphonique, physique, gestion de la relation assurés et tiers, gestion du courrier et des emails).

Elle assurera également la gestion des services proposés aux affiliés afin de mieux les informer et de faciliter leurs démarches au quotidien. Dans ce cadre, **des services dédiés et une organisation** particulière (boite postale unique, numéro de téléphone dédié et plateformes de conseillers en charge du suivi téléphonique et des échanges par email) sont déployés pour garantir aux étudiants un service performant et adapté à leurs besoins et habitudes de vie.

 **En pratique :**

L'Assurance Maladie devient l'interlocuteur au quotidien des étudiants qui ont choisi la LMDE pour leur affiliation pour toutes les étapes ultérieures à leur inscription : la gestion de leurs droits, de leurs remboursements et de la carte Vitale, et l'immatriculation pour les étudiants n'étant pas encore identifiés en France (étudiants étrangers), les réclamations...

3. L'information des étudiants

D'ici la prochaine rentrée universitaire, la LMDE et l'Assurance Maladie vont mettre en place la diffusion d'une information complète sur les bénéfices issus de ces nouvelles modalités opératoires.

 **En pratique :**

Dès fin juin, l'ensemble des étudiants actuellement affiliés au régime obligatoire de sécurité sociale à travers la LMDE recevront une information précise sur les changements mis en œuvre à partir de la rentrée universitaire 2015/2016.

4. Une gestion dédiée

Une **nouvelle organisation sera mise en place au sein de l'Assurance Maladie** pour assurer la prise en charge de ces nouveaux dossiers et préserver l'unité de gestion de la population étudiante.

A la différence des assurés du régime général dont les droits sont gérés par les caisses de leur département de domiciliation, les étudiants seront rattachés à un centre de gestion unique, national, quel que soit leur lieu de résidence.

Celle-ci permet, d'une part, d'assurer la couverture de l'étudiant tout au long de sa scolarité, même s'il est amené à déménager, et d'autre part, de faciliter la gestion des changements de régimes associés à une évolution de la situation de l'étudiant.

Dans le cadre de cette nouvelle organisation, **l'ensemble des dossiers existants seront transférés d'ici la rentrée dans le système de gestion défini par l'Assurance Maladie.** Les opérations de bascule feront l'objet d'une vigilance particulière afin de garantir la continuité des droits pour les étudiants déjà affiliés à la LMDE.

La gestion des activités de traitement des dossiers du régime obligatoire étudiant sera ainsi **confiée à 3 Caisses primaires d'assurance** maladie retenues en raison de leur proximité géographique avec les principaux sites de production de la LMDE : **Rennes, Poitiers et Créteil.**

C'est dans ces caisses que seront effectués **le traitement des dossiers** (immatriculation, gestion des droits, liquidation des feuilles de soins électroniques et papier), **la gestion et le suivi des demandes et des réclamations, la relation avec les affiliés** par courrier, email et téléphone, et **le versement des prestations aux étudiants et aux professionnels de santé.**

 **En pratique :**

C'est l'ensemble du réseau national de l'Assurance Maladie qui est mobilisé, notamment par l'accès à ses 2 100 points d'accueils (agences, permanences ...) pour les étudiants (contre 65 agences LMDE en 2014).

- **L'intégration des salariés de la LMDE au sein de l'Assurance Maladie**

Pour optimiser la reprise des activités spécifiques au régime étudiant de sécurité sociale, **l'Assurance Maladie s'est engagée à intégrer au sein de ses équipes les salariés de la LMDE en charge des activités de gestion du régime obligatoire étudiant qui lui sont transférées,** conformément aux dispositions prévues par le Code du travail⁴.

Le maintien de la qualification, de la rémunération et de l'ancienneté font partie des engagements pris par la Cnamts dans le cadre du projet de reprise présenté au Comité d'entreprise de la LMDE le 20 avril dernier.

Jusqu'à 480 personnes, aujourd'hui salariés de la LMDE, pourront rejoindre d'ici le 1er octobre 2015 le réseau des Caisses primaires d'assurance maladie et CGSS en fonction de leur lieu de travail précédent.

Les caisses retenues dans la nouvelle organisation définie conjointement par l'Assurance Maladie et la LMDE ont été choisies pour n'imposer aucune mobilité géographique contrainte aux salariés LMDE concernés.

Afin de favoriser leur intégration au sein de la caisse d'accueil dans de bonnes conditions et d'assurer leur adaptation aux outils et aux savoir-faire propres à l'Assurance Maladie, **chaque salarié bénéficiera d'un accompagnement et d'un plan de formation adapté à ses besoins.**

Cet accompagnement comprendra **pour l'ensemble des personnes concernées** des réunions collectives de présentation des caisses d'accueil et des nouveaux outils et processus utilisés **et un volet personnalisé** adapté à chaque type de poste.

⁴ Article L. 1224-1 et suivants du Code du travail

- **Une efficience accrue**

Le plan d'adossement élaboré par la Cnamts et la LMDE a également pour ambition d'**assurer la pérennité du modèle** de Régime étudiant de sécurité sociale proposé par la LMDE en rétablissant une **situation de rentabilité satisfaisante et compatible avec les exigences de l'ACPR**.

Cette nouvelle répartition et l'évolution des conditions dans lesquelles l'Assurance Maladie délègue à la LMDE la gestion du régime obligatoire, **s'accompagneront d'un ajustement des remises de gestion versées par l'Assurance Maladie à la LMDE**. Elles seront définies dans le cadre de l'avenant au Contrat Pluriannuel de Gestion en cours de négociation qui devrait être signé avant l'été.

La réintégration dans le système d'information de l'Assurance Maladie est une des principales sources d'efficience réalisées par cette nouvelle organisation.

Elle doit aussi permettre de générer **des économies d'échelle à d'autres niveaux**, notamment sur les frais de fonctionnement (par exemple : gestion mobilière et immobilière, fournitures, affranchissement...) et sur les coûts de traitement (par exemple, la collecte des ordonnances auprès des pharmacies).

II. Un engagement pour un service amélioré pour les étudiants

L'adoption de ce nouveau modèle dès la rentrée 2015 a pour **ambition** première **d'améliorer les conditions d'accès aux soins des étudiants affiliés** au régime obligatoire par la LMDE, **grâce à la mise en œuvre d'un service performant et via une information adaptée à leurs besoins.**

1. Des conditions d'accès aux soins favorisées par un service performant

Les étudiants affiliés au régime obligatoire de sécurité sociale de la LMDE vont bénéficier dès la rentrée prochaine de la performance de gestion du régime général d'Assurance Maladie qui assure aujourd'hui la protection de près de 52 millions d'assurés soit quatre Français sur cinq.

Le régime général de l'Assurance Maladie en chiffres :

- **52 millions d'assurés**
- **1,2 milliard** de feuilles de soins électroniques et papier traitées par an
- **Environ 220 000 cartes vitales émises chaque année**
- 300 millions de consultations remboursées par an
- **230 millions de contacts entrants**
- **36 millions** de visites en accueil
- **30 millions** de contacts téléphoniques

En pratique, cela se traduit par de réelles garanties d'amélioration du service à différents niveaux :

• Des interlocuteurs disponibles et des réponses rapides aux étudiants

L'Assurance Maladie veut répondre à un besoin clé des étudiants : pouvoir accéder sans délai à un interlocuteur. Souvent peu au fait de leurs droits, peu au clair sur les démarches à conduire, ces assurés sont particulièrement en attente d'informations et d'explications.

Au cours des dernières années, l'Assurance Maladie a déployé une stratégie multicanale de contacts qui lui permet de répondre au mieux aux besoins de tous les assurés, quels que soient leur profil, la nature de leur demande ou leurs disponibilités.

Elle dispose aujourd'hui d'une organisation performante qui lui assure une plus grande réactivité dans les réponses formulées par email ou par courrier et lui permet de garantir des délais d'attente de plus en plus réduits sur la plateforme téléphonique et dans les accueils.

↳ Les indicateurs de qualité de service – Chiffres 2013 :

- **4 millions d'e-mails**, avec comme engagement de service de fournir une réponse sous **48 heures ouvrées**
- 86% des appels au **3646** (numéro unique d'accès aux téléconseillers) qui aboutissent (*contre 7% pour la LMDE en 2014*)
- Le **temps d'attente moyen** au 3646 de **2 mn 30**
- Dans **85% des cas**, les assurés ont attendu **moins de 20 minutes en caisse** pour la prise en compte de leur demande
- Les **3/4 des réclamations** sont **traitées en moins de 10 jours** et les autres sous 21 jours.

- **Des remboursements plus rapides et facilités**

Aujourd'hui, l'organisation mise en place par l'Assurance Maladie permet de **garantir** à ses assurés des **délais moyens de remboursement de 7 jours pour les feuilles de soins électroniques et de 21 jours pour les feuilles de soins papier**.

De plus, l'étudiant bénéficie aussi de la relation de l'Assurance Maladie avec les mutuelles complémentaires. Les flux d'informations sont automatisés dans la majorité des cas, permettant ainsi de réduire les démarches pour l'étudiant et de bénéficier d'un remboursement plus rapide de la part complémentaire.

 **En pratique :**

Quand l'Assurance Maladie reçoit et traite la feuille de soins de l'étudiant, les informations sont automatiquement adressées à la mutuelle complémentaire à laquelle il est rattaché, déclenchant ainsi le remboursement pour la part complémentaire. Ce service fonctionne quel que soit l'organisme complémentaire choisi par l'étudiant (mutuelle étudiante, mutuelle des parents...).

2. De nouveaux services pour mieux répondre aux besoins effectifs des étudiants

- **Le développement de services en ligne adaptés aux besoins d'une population connectée**

L'amélioration du service aux assurés et de leur accompagnement passe également par la **mise à disposition de services adaptés** aux modes de vie des étudiants et à leurs démarches les plus courantes.

Dès leur affiliation au régime obligatoire d'assurance maladie de la LMDE, les étudiants auront **la possibilité d'ouvrir un compte ameli et pourront ainsi bénéficier de tous les services proposés**, développés pour **simplifier au maximum leurs démarches administratives**.

Par sa facilité d'utilisation, ses différentes fonctionnalités **et sa disponibilité sur smartphone**, le compte ameli a déjà séduit plus de 16 millions d'assurés du régime général. Il répond aux besoins aussi bien en termes d'instantanéité que d'interactivité des populations les plus jeunes.

Personnel et confidentiel, le compte ameli recense **tous les documents utiles au suivi de sa situation et de ses remboursements** (attestation de droits, relevé de remboursement, relevé fiscal...) et permet **la gestion et le suivi de nombreuses démarches en toute autonomie**.

Via son compte, l'étudiant aura, par exemple, la possibilité de :

- Consulter les décomptes et vérifier leurs transmissions aux organismes complémentaires ;
- Télécharger son attestation de droits ;
- Déclarer le vol de sa carte Vitale et d'en commander une nouvelle ; tout assuré ayant déclaré en ligne la perte de sa carte Vitale pourra ensuite suivre les étapes de la délivrance de sa nouvelle carte Vitale ;
- Commander sa Carte européenne d'Assurance Maladie, valable 2 ans, lui permettant de justifier de ses droits à l'étranger ;
- Déclarer ses changements de coordonnées et communiquer ses nouvelles coordonnées bancaires ;
- Suivre la prise en compte de sa déclaration de médecin traitant...

Il pourra également solliciter un conseiller ou déposer une réclamation par le système de messagerie email disponible sur le compte.

En pratique :

Un étudiant qui a perdu son portefeuille lors d'une soirée étudiante avec tous ses papiers dont sa carte Vitale, aura désormais la possibilité de le signaler, de chez lui, et d'en commander une nouvelle à partir de son compte. Il pourra ensuite suivre l'évolution du traitement de son dossier et télécharger une attestation de droits afin de pouvoir attester de ses droits chez le médecin ou le pharmacien en attendant de recevoir sa nouvelle carte.

Pour toujours mieux répondre aux nouveaux modes de vie, ces services sont en grande majorité accessibles sur smartphone dans l'application mobile du compte ameli, disponible depuis 2013 sur iOS et Android.

3. Une multiplication des points de contacts multicanaux pour faciliter l'accès à l'information

La mise à disposition de différents points de contacts aux assurés répond à deux besoins, celui **d'optimiser la gestion des demandes** et de **faciliter la résolution des réclamations**.

Pour cela, les étudiants souvent novices en termes de droits et démarches sont en attente d'un interlocuteur à qui s'adresser⁵.

L'Assurance Maladie s'attache ainsi en premier lieu à donner accès à une information simple et facilement accessible par ses canaux en ligne, Internet étant d'ailleurs devenu la première ligne de contacts avec les assurés.

La mise à disposition de 1 100 bornes multiservices (soit en façade des Cnam, soit situées dans les agences elles-mêmes) permet aux étudiants de mettre à jour leur carte vitale, action indispensable à l'actualisation des droits, de consulter son compte sans attendre et de procéder à des démarches simples.

Afin de permettre aux étudiants d'échanger avec un conseiller sur leur situation, l'Assurance Maladie, habituée à traiter un grand nombre d'appels, mettra en place **un centre d'appel dédié aux affiliés de la LMDE**, dont les conseillers seront formés aux spécificités du régime de sécurité sociale étudiant.

Enfin, les étudiants pourront trouver un interlocuteur dans les 2 100 points d'accueil de l'Assurance Maladie ouverts sur l'ensemble du territoire.

Dans le cadre de la nouvelle organisation, une équipe sera plus particulièrement spécialisée sur le traitement et la prise en charge des dossiers et situations les plus complexes afin de favoriser leur traitement dans les meilleurs délais.

En pratique

Bon à savoir : les bornes interactives qui permettent la réalisation de nombreuses démarches en toute autonomie peuvent également être utilisées pour imprimer les attestations de droits ou les relevés, quand on ne dispose pas d'une imprimante chez soi. La borne la plus proche est identifiable sur ameli, comme sur l'appli.

⁵ cf. Rapport du Défenseur des droits publié le 12 mai 2015 qui témoigne des difficultés à joindre un téléconseiller et le sentiment des étudiants qui ont participé à l'appel à témoignages de ne pas être écoutés.

ANNEXES

Les spécificités du régime étudiant

• La loi de 1948

La loi du 23 septembre 1948 donne jour au Régime de Sécurité Sociale étudiant (RESS). Ce dernier obéit aux mêmes règles que le régime général dont il est une émanation. Cependant, il tient compte des spécificités propres aux besoins et aux comportements de soins des étudiants : exposition aux risques, besoins de prévention, etc.

Par délégation de service public, les sociétés mutualistes administrées par des étudiants sont chargées de gérer ce régime. Ces mutuelles sont gestionnaires du service public de sécurité sociale, cette tâche leur est confiée par une habilitation délivrée par l'État.

• Le Régime de Sécurité Sociale Etudiant (RESS)

Le Régime Etudiant est singulier : l'affiliation est par nature temporaire (durée moyenne : 2,5 ans) car les étudiants sont en transition entre le statut d'ayant droit de leurs parents et le statut d'assuré social en tant que salarié. Les étudiants travailleurs alternent entre le RESS et le régime social de l'entreprise.

Règles d'affiliation à la Sécurité Sociale étudiante au 1^{er} octobre 2014

| RÈGLES D'AFFILIATION À LA SÉCURITÉ SOCIALE ÉTUDIANTE | | | | | |
|--|---|---|---|---|--|
| PROFESSION DU PARENT dont dépend l'étudiant pour sa Sécurité Sociale <small>Si retraité, il s'agit du dernier emploi avant la retraite</small> | TRANCHE D'ÂGE | 16/19 ans Au cours de l'année universitaire (du 01/10/N au 30/09/N+1) | 20 ans Au cours de l'année universitaire (du 01/10/N au 30/09/N+1) | 21/28 ans Au cours de l'année universitaire (du 01/10/N au 30/09/N+1) | + de 28 ans report possible si : <ul style="list-style-type: none"> ■ Études doctorales : 4 ans (si inscrit(e) en doctorat avant 28 ans) ■ Médecine - Pharmacie 6^e année : 1 an ■ Motif médical : sur accord du service médical de la CPAM... |
| SALARIÉS & ASSIMILÉS : <ul style="list-style-type: none"> ■ Salarié du secteur privé ■ Fonctionnaire de l'État, ouvrier d'État ■ Salarié agricole ou exploitant agricole ■ Praticien conventionné (Sauf option profession libérale) ■ Agent des collectivités locales ■ Artiste et auteur ■ Demandeur d'emploi allocataire | SÉCURITÉ SOCIALE ÉTUDIANTE OBLIGATOIRE ET GRATUITE | SÉCURITÉ SOCIALE ÉTUDIANTE OBLIGATOIRE ET PAYANTE Cotisation fixée par arrêté ministériel et payable à l'URSSAF via votre établissement d'enseignement supérieur (200 € en 2010-2011) | SÉCURITÉ SOCIALE ÉTUDIANTE OBLIGATOIRE ET PAYANTE Cotisation fixée par arrêté ministériel et payable à l'URSSAF via votre établissement d'enseignement supérieur (200 € en 2010-2011) | QUELQUES CAS PARTICULIERS : | |
| TRAVAILLEURS NON SALARIÉS : <ul style="list-style-type: none"> ■ Commerçant ■ Artisan ■ Profession libérale (Travailleur non salarié, non agricole) | | | | COUVERT(E) PAR LA SÉCURITÉ SOCIALE DES PARENTS | GRATUITE SI BOURSIER DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR |
| RÉGIMES SPÉCIFIQUES : <ul style="list-style-type: none"> ■ Militaire ■ Agent EDF / GDF / RATP ■ Personnel des mines ■ Clerc & employé de notaire ■ Chambre de Commerce & d'Industrie de Paris ■ Sénat | COUVERT(E) PAR LA SÉCURITÉ SOCIALE DES PARENTS | GRATUITE SI BOURSIER DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR | GRATUITE SI BOURSIER DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR | | |
| AUTRES RÉGIMES SPÉCIFIQUES : <ul style="list-style-type: none"> ■ Marine marchande ■ Port Autonome de Bordeaux ■ Théâtre National de l'Opéra ■ Comédie Française ■ Fonctionnaire international (ONU...) ■ Assemblée Nationale | | | | | |

Source : LMDE

Le périmètre de prise en charge de la Sécurité sociale étudiante s'étend aux prestations maladie et maternité.

Le montant de la cotisation obligatoire au régime de sécurité sociale étudiant est fixé chaque année par le gouvernement. Elle est identique quel que soit le centre de gestion choisi par l'étudiant. Elle est payée à l'établissement d'enseignement supérieur qui la reverse à l'URSSAF. Certaines catégories ne paient pas de cotisation :

- Les étudiants de moins de 20 ans au cours de l'année universitaire
- Les étudiants boursiers

La LMDE, acteur de prévention et d'éducation à la santé

Au-delà de l'accès à la protection sociale et aux soins, la mutuelle joue un rôle d'éducation à la santé et à la citoyenneté des jeunes à travers notamment la promotion de la santé et la prévention et l'expertise en santé.

La LMDE accompagne les futurs étudiants et les étudiants dans la compréhension du système de santé et du fonctionnement du régime étudiant de Sécurité sociale (immatriculation, carte Vitale 2, mutation inter régime...).

En intervenant auprès des lycéens, dans les établissements d'enseignement supérieur ou encore auprès des étudiants internationaux, elle permet à chaque jeune d'appréhender le système de santé, son organisation, la gestion de sa couverture santé de base et de sa couverture complémentaire.

La LMDE mène tout au long de l'année, en partenariat avec de nombreux acteurs de la santé⁶ et avec le soutien du ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche (dans le cadre d'une convention pluriannuelle d'objectifs), du ministère de la santé, du ministère de l'éducation nationale, de la délégation à la sécurité routière, d'agences régionales de santé et de collectivités locales, des actions innovantes en lien avec les problématiques sanitaires et sociales des jeunes (plus de 500 actions de proximité en 2014 ayant permis de sensibiliser près de 60 000 jeunes⁷).

La LMDE s'efforce de remplir au mieux son rôle d'éducation à la santé et à la citoyenneté en abordant lors de ces actions :

- La vie affective et sexuelle dans son ensemble : prévention des IST et du VIH, promotion du dépistage, informations sur la contraception, respect mutuel...
- Les problématiques liées aux consommations de produits psycho actifs
- La sécurité routière
- Le bien être (vaccination, nutrition, pratiques sportives, sommeil, stress...)

Pour cela, la Direction Santé et Prévention de la LMDE s'est dotée d'un réseau de 10 chargé-e-s de prévention santé basé dans les régions, mobilisant plus de 80 collaborateurs sur l'activité Prévention.

La LMDE développe également des projets innovants d'interventions sur l'espace public autour de la problématique de l'alcoolisation des jeunes : les déambulations. Elle est présente à Rennes (depuis 2008), Grenoble (depuis 2009), Brest et Lorient (depuis 2010), Vannes (depuis 2011), Caen, Lille et Besançon (depuis 2012), Amiens, Nice et Orléans (depuis 2014).

En partenariat avec le Planning familial, elle met également en œuvre pour le Conseil Régional Midi-Pyrénées le programme « *On s'aime à 2, on se protège à 2* », destiné aux lycéens sur la thématique contraception et égalité Filles/Garçons.

⁶ La LMDE est membre de la Mutualité française. Elle travaille régulièrement avec les services Prévention des Unions régionales de la Mutualité française, l'ANPAA, l'association Aides... Elle a signé des conventions de partenariat notamment avec le Planning Familial, l'ANPAA et le CNOUS. Enfin, la LMDE réalise de nombreux projets en lien avec les services de médecine préventive universitaire et les services de santé scolaires.

⁷ Ces actions ont eu lieu tout au long de l'année, dans les lieux de vie et d'études des étudiants et des lycéens. La LMDE intervient également lors de trois temps fort spécifiques :

- La Semaine Européenne de la Vaccination du 20 au 25 avril 2014
- La Semaine du Bien-être du 13 au 17 octobre 2014
- La Journée Mondiale de lutte contre le Sida le 1^{er} décembre 2014

La spécificité des interventions de la LMDE repose, d'une part, sur son expertise du milieu étudiant, et, d'autre part, sur une méthode de prévention portée par les jeunes eux-mêmes.

En effet, la mise en place de ces actions de prévention et d'éducation à la santé s'associe obligatoirement à une connaissance pointue des problématiques de santé et de vie des étudiants et lycéens. C'est pourquoi, au travers de son observatoire EPSE – Expertise et Prévention pour la Santé des Etudiants – elle réalise régulièrement des enquêtes sur la santé ou sur des thématiques de société comme le temps et les rythmes étudiants⁸.

Enfin, la « prévention par les pairs » favorise proximité, légitimité et confiance du public.

Pour cela, la LMDE privilégie :

- Le « Aller-vers ». Les animateurs prévention vont solliciter les discussions pour amener à la prévention des jeunes qui ne se seraient pas naturellement tournés vers elle ;
- L'utilisation d'outils pédagogiques (réglettes alcool, mallette contraception, animation autour des roues de la prévention, simulateur d'alcoolémie...) pour faciliter l'échange ;
- L'animation d'ateliers interactifs en petits groupes ou en stand.

⁸ Les résultats de la 4^{ème} enquête nationale sur la santé des étudiants (ENSE 4) réalisée en 2014 auprès de 4200 étudiants sont en cours d'analyse. L'ENSE 3 menée en 2011 a fait l'objet d'un ouvrage « Santé et conditions de vie des étudiants » coédité par Rue des Ecoles et la Mutualité française.