

Note de synthèse

Jeudi 11 mars 2021

10h30 – 12h00 **L'accompagnement santé des étudiants internationaux**

Intervenants :

Frédéric NAPIAS (CNAM)

Florence GAU (CNAM Paris)

Ahmed Amine BENAMOUR (CPAM Rouen-Elbeuf-Dieppe)

Sandrine TROMEUR (CPAM Ille-et-Vilaine)

Frédérique GOHEL (CPAM Rouen-Elbeuf-Dieppe)

Céline THIELEN (CPAM Bas-Rhin)

Isabelle GRUET (CPAM Aisne)

Alexandre LEFORT Alexandre (CPAM Rouen-Elbeuf-Dieppe)

David MOREAU (CPAM Vienne)

Jeudis de l'accueil de Campus France

L'accompagnement santé des étudiants internationaux

11 mars 2021

La santé, c'est l'affaire de tous et de chacun. C'est en tout cas le rôle de Campus France dans sa stratégie d'accueil des étudiants internationaux, au plus près des préoccupations des jeunes arrivant en France pour y suivre une formation et de leur famille.

Le *webinaire* organisé sur l'accompagnement santé des étudiants internationaux est ainsi l'un des maillons du dispositif *Bienvenue en France* que développe Campus France avec tous les établissements d'enseignement supérieur qu'il soutient dans leur démarche.

Les liens forts qu'a noués Campus France avec l'Assurance Maladie permettent également, et cette session le prouve par la qualité de ses intervenants, d'apporter une information solide et répondre aux nombreuses questions que se posent les établissements en matière de santé.

Avec la réforme entrée en vigueur à partir du 1^{er} septembre 2018 et l'arrêt de la gestion du régime de sécurité sociale étudiant par les mutuelles étudiantes, la CPAM a développé de nombreux et nouveaux services ciblés, à destination des jeunes et des étudiants. La gestion des étudiants internationaux a été confiée aux caisses primaires d'assurance maladie locales au mois de décembre 2020, permettant ainsi une relation de proximité.

1) L'offre globale de l'Assurance Maladie pour les étudiants internationaux, un contenu adapté aux besoins

La mission d'accueil des publics jeunes propose un accompagnement le plus adapté possible aux besoins et aux codes des étudiants, qu'ils soient français ou étrangers, au niveau territorial et non plus national. Cette gestion décentralisée et de proximité permet l'existence d'un réseau d'interlocuteurs qui agissent au quotidien, dans tous les axes et tous les domaines, au bénéfice des étudiants.

2) Le rappel des étapes administratives : trois phases nécessaires et successives - L'affiliation

L'étape administrative d'affiliation, qui est le préalable obligatoire à l'immatriculation, se fait désormais uniquement sur le site internet dédié <https://etudiant-etranger.ameli.fr/#/>

C'est l'adresse mentionnée par l'étudiant qui va déterminer, grâce au code postal de résidence, l'appartenance à telle caisse départementale qui sera la caisse de rattachement.

Au cours de l'étape d'affiliation, l'étudiant crée son Espace personnel qui est un lieu de dialogue permanent avec la caisse. C'est au cours de cette étape que l'étudiant doit joindre les pièces justificatives demandées, et notamment un RIB, qui seront vérifiées par les services *ad hoc*. Au terme de cette vérification, l'étudiant recevra dans son espace personnel un *Welcome Pack* avec son numéro matricule provisoire et une attestation provisoire de droit à

télécharger. Ce welcome pack est un recap « mode d'emploi de la sécurité sociale française » avec toutes les informations importantes que l'étudiant doit retenir.

- L'immatriculation définitive

L'immatriculation intervient ensuite, si le dossier de l'étudiant est bien conforme. L'étudiant reçoit alors, dans son Espace personnel et par mail, son numéro d'immatriculation définitif ainsi qu'une attestation définitive de droits.

- L'accès au compte AMELI

Une fois en possession de son numéro définitif, l'étudiant peut ouvrir son compte sur ameli.fr, faire sa demande de carte vitale et sa déclaration de médecin traitant directement en ligne. S'il n'arrive pas à accéder à son compte (notamment en cas d'absence de certaines pièces dans son dossier), l'étudiant doit appeler le 36 46.

Les évolutions du site etudiant-etranger.ameli.fr

- Le lieu de rattachement

Depuis le mois de décembre dernier, la réforme est effective : le centre de Poitiers n'est plus le centre multi-caisse qui gérait tous les dossiers étudiants. Ceux-ci sont maintenant gérés par les caisses locales, selon le code postal du lieu de résidence de l'étudiant. Si un étudiant change d'adresse, c'est le premier centre où il s'est inscrit qui va poursuivre la gestion de son dossier. Les caisses peuvent cependant consulter les dossiers des étudiants où qu'ils se trouvent sur le territoire national.

- Les pièces justificatives

L'absence ou la non conformité de certaines pièces justificatives fait l'objet de trois relances de la part de la caisse de rattachement. Les relances se font par mail. En l'absence de réponse, après la troisième relance, le dossier est clôturé et abandonné.

- Les suites du Brexit

Pour les étudiants qui sont ressortissants britanniques, il est désormais nécessaire de fournir un titre de séjour.

- Les délais de remboursement

Grâce à la décentralisation de la gestion des dossiers, l'ouverture des droits, les délais de traitement et de remboursement sont plus courts.

3) Les canaux et les circuits de contact

Les étudiants nationaux ou internationaux peuvent utiliser deux formes de contacts, téléphoniques ou physiques :

- Les contacts téléphoniques

Les canaux de contact sont dématérialisés. Grâce au numéro 36 46, l'étudiant international peut avoir accès à une plateforme téléphonique gratuite. La nouvelle tarification implique :

- un coût du service gratuit,
- le coût éventuel de la communication déterminé par l'opérateur téléphonique de l'appelant.

S'il le souhaite, il peut aussi bénéficier d'un accueil téléphonique en langue anglaise. Depuis la fin du mois de février, l'étudiant peut aussi choisir d'obtenir un rendez-vous téléphonique avec un conseiller.

- **L'accueil physique**

Il peut s'agir d'un accueil d'accompagnement, pour guider l'étudiant dans ses démarches sur les outils numériques, avec des postes d'ordinateurs mis à disposition en libre-service dans les locaux de la CPAM.

Cet accueil peut aussi prendre la forme d'un rendez-vous pour expliquer le système de soin français mais aussi pour répondre aux questions courantes concrètes (délais de remboursement, prise en charge de tel soin particulier). Selon les caisses, cet accueil peut être assuré par une personne anglophone.

Avant de téléphoner ou de prendre rendez-vous, ne pas oublier que le site ameli.fr répond en moyenne à 80% des demandes.

L'exemple de la Seine-Maritime : les étudiants internationaux bénéficient d'un traitement particulier

Soit qu'ils méconnaissent le système de soin français, soit qu'ils ne maîtrisent pas les étapes d'affiliation/immatriculation, les étudiants étrangers bénéficient en Seine-Maritime d'un accompagnement personnalisé.

Un premier rendez-vous, préalable et généraliste, leur est proposé avant l'étape d'affiliation. Cette étape franchie, un deuxième rendez-vous est organisé. C'est au cours du deuxième rendez-vous que sont traités différents aspects de l'assurance maladie :

- l'obtention de la Carte Vitale ;
- le choix du médecin traitant et le parcours de soins ;
- la nécessité de souscrire une complémentaire santé ;
- la détection de situations d'urgence ;
- l'orientation vers les dispositifs MISAS (Mission accompagnement santé) et CES (Centre d'exams de santé).

4) De nouveaux outils de communication

A la prochaine rentrée universitaire, plusieurs nouveaux outils de communication vont être mis en œuvre. L'objectif est de mieux accompagner les établissements d'enseignement supérieur à la fois dans l'accès aux soins et aux moyens de prévention.

- **Une boîte à outil dédiée aux partenaires axée sur l'international**

Celle-ci se composera de *webinaires* (en *replay*), d'un catalogue en ligne de l'offre de services de la CPAM, de fiches techniques, de contenus applicables à tous les supports médias.

- **Une boîte à outils pour les étudiants internationaux**

Il s'agira d'un accompagnement spécifique comprenant notamment :

- des événements Facebook live ;
- des supports en lignes (dépliants, flyers, mémos, tutoriels vidéo...) ;
- un espace dédié sur ameli.fr.

Ces outils seront disponibles en anglais (et plus tard en espagnol). Il est également envisagé la mise à disposition des fichiers-sources, en lien avec Campus France, pour des traductions dans d'autres langues.

5) Des dispositifs opérationnels

Ces dispositifs, déjà mis en place dans le département de la Seine-Maritime, devraient être déployés partout en France à la rentrée 2021. **Ces propositions sont des solutions préconisées et sont à déployer en fonction des possibilités et contraintes des CPAM et des faisabilités sur les différents territoires.**

Parmi ces nouveaux éléments :

- l'organisation de *webinaires* dédiés pour les établissements mais aussi pour les étudiants ;
- des ateliers collectifs en présentiel pour les étudiants, pouvant accueillir une cinquantaine de personnes par session afin d'accompagner les phases d'inscription en ligne (affiliation/immatriculation) ;
- la création d'un guichet unique, avec des permanences sur rendez-vous, sur le thème de la protection sociale (CPAM/CAF) et avec la présence éventuelle de représentants des CROUS ;
- des rendez-vous physiques et individualisés à la CPAM pour aller jusqu'au bout de la démarche.

Afin de déployer ce nouveau dispositif, un groupe de travail national va être constitué, en lien avec les établissements, les référents CPAM et Campus France, pour adapter ce dispositif aux demandes locales. L'idée étant de ne pas construire « hors sol » mais de se situer au contraire dans la « co-construction », avec le souci constant d'une prise en charge des étudiants internationaux au même niveau d'exigence que pour les autres étudiants.

6) L'examen de prévention en santé

La promotion de la santé passe par cet examen, un *check-up* gratuit proposé dans les 85 centres rattachés aux caisses primaires et implantés sur tout le territoire.

Ouvert à tous les jeunes de plus de 16 ans éloignés du système de soin et/ou en situation de précarité, cet examen constitue un bilan personnalisé. Sur une demi-journée, ce bilan de santé est assuré par une équipe médicale pluridisciplinaire (médecin, infirmières, dentiste, notamment) qui propose différents actes : prise de sang, contrôle de la vue et de l'audition, examen dentaire, dépistages, contraception, consultation anti-tabac, surpoids, mise à jour du carnet vaccinal.... L'examen de prévention de santé ne propose pas d'examen radiologique et ne délivre pas non plus de prescription médicale. Il oriente vers un médecin traitant ou un spécialiste le cas échéant.

Cet examen ne peut cependant être proposé à tous les étudiants, seuls les plus fragiles peuvent en bénéficier. Ce sont les établissements qui définissent les profils prioritaires des jeunes qui peuvent y accéder.

Une expérience à l'Université Rennes 2

A Rennes 2, un examen de prévention de santé a été généralisé pour les étudiants en exil (DU passerelles). Tous les étudiants ont été contactés pour ce bilan gratuit qui s'est accompagné d'un examen des droits.

Au-delà de ce bilan (réservé au public le plus fragile), dès lors qu'ils sont immatriculés, tous les étudiants sur le sol français bénéficient, sans limite d'âge, de l'offre de prévention délivrée par la CPAM : remboursement de substituts nicotiniques, remboursement de la contraception, des vaccins...

7) La Complémentaire santé solidaire (CSS) et la Mission d'accompagnement santé (MISAS)

- La CSS (Complémentaire santé solidaire)

10 à 12 millions de personnes bénéficient en France de la Complémentaire santé solidaire. Cette nouvelle protection élargie, plus simple administrativement, favorise et renforce l'accès aux soins en se substituant à une mutuelle classique.

Deux principes régissent la CSS, accordée pour une durée d'un an renouvelable :

- la CSS est gratuite pour les personnes ayant des ressources au-dessous du plafond de revenu de référence ;

- la CSS est payante selon le plafond de revenu, mais à des coûts très avantageux.

Pour y prétendre, il faut être indépendant géographiquement, financièrement et fiscalement. La démarche d'accès est possible en ligne sur le compte Ameli, avec un avis d'imposition à télécharger. Un simulateur de droit est également disponible sur le site.

Pour les étudiants n'ayant pas d'avis d'imposition, une déclaration sur l'honneur suffit la première année, mais ils devront obligatoirement présenter un avis d'imposition pour le renouvellement, au bout d'un an.

- La MISAS (Mission d'accompagnement santé)

Lancée en 2014, la MISAS a pour objectif un accès effectif aux droits et aux soins. Elle agit sur un public qui n'a pas ou plus accès aux soins, ce qui est le cas d'un tiers des étudiants en France.

En ce qui concerne les étudiants, nationaux ou internationaux, la Mission doit être saisie par l'établissement qui joue ici le rôle de « partenaire détecteur ». C'est l'établissement qui signale les difficultés rencontrées par l'étudiant qui va bénéficier, grâce à la MISAS, d'un « coaching en santé ». Reçu par les équipes de la MISAS, il sera proposé à l'étudiant une analyse de sa situation, puis la conception et la mise en œuvre d'un plan d'accompagnement en matière de santé, en lien avec différents partenaires.

8) Le rôle du référent CPAM dans l'enseignement supérieur

Un référent dans les 106 CPAM a été désigné comme l'interlocuteur privilégié des établissements d'enseignement supérieur. Celui-ci a été désigné en fonction du contexte local, dans une stratégie globale de prévention et d'accès aux droits/soins, dans le but de mieux

communiquer avec une population jeune et dans l'objectif de développer des actions transversales sur l'ensemble des thématiques qui concernent les étudiants.

Il est le référent unique, la « porte d'entrée » au sein de chaque CPAM pour l'enseignement supérieur. C'est le référent qui coordonne toutes les actions à l'attention des étudiants étrangers, c'est lui qui prendra attache avec les différents services en interne pour adapter les réponses de la CPAM aux besoins exprimés par les établissements.