

La mesure de la satisfaction des bénéficiaires de la CMU-C sur les plans administratif et sanitaire

Sur proposition du Fonds CMU et en collaboration avec l'EN3S, une recherche action a été menée au cours de l'année 2012 par les élèves de la 51^{ème} promotion sur le thème de la satisfaction des bénéficiaires de la CMU-C.

L'enjeu de cette recherche-action a été de mesurer la satisfaction des bénéficiaires de la CMU-C sur deux plans :

- la satisfaction administrative, à travers différents items tels que « les conditions d'accès au dispositif », « les contacts avec la caisse d'assurance maladie », « les réclamations » et « la carte Vitale » ;
- la satisfaction sanitaire, à savoir la manière dont les bénéficiaires perçoivent eux-mêmes leur état de santé et le recours aux soins dont ils bénéficient dans le cadre de la CMU-C.

Cette étude a été réalisée en partenariat avec la CPAM du Rhône. Un questionnaire a été envoyé à 6 145 bénéficiaires de la CMU-C. Le taux de retour a atteint 21 %, ce qui est très satisfaisant.

L'analyse des questionnaires montrent que la satisfaction administrative est plutôt bonne, voire meilleure que celle de la population globale. En effet, sur les questions posées en rapport avec l'accueil physique et téléphonique, le site internet de l'Assurance Maladie, le traitement des réclamations et la carte Vitale, les répondants sont en moyenne 78 % à être satisfaits ou très satisfaits. De plus, 82 % des bénéficiaires trouvent que les informations sur le dispositif sont plutôt faciles, voire très faciles à obtenir.

Les résultats sont moins satisfaisants concernant la satisfaction sanitaire : 74 % des répondants estiment être en très bonne ou assez bonne santé (contre 91% de la population globale¹). Les répondants sont tout de même satisfaits voire très satisfaits des soins dispensés à 88 % et 61 % d'entre eux sont sensibles aux actions de prévention.

Malgré cette bonne satisfaction globale, les résultats font apparaître des points d'insatisfaction :

- 14 % des répondants ont exprimé des craintes de stigmatisation ;
- 55 % des répondants ont rencontré des problèmes lors du renouvellement de leurs droits et 13 % ont même connus, par la suite, des situations de ruptures de droits ;
- 45 % ont exprimé avoir souffert d'une forme de discrimination et d'une restriction du système de soins du fait de leur statut de bénéficiaire de la CMU-C.

En tenant compte de ces réponses, plusieurs pistes d'amélioration sont proposées : la mise en place d'accueils spécifiques sur rendez-vous, une simplification du dossier de demande et de renouvellement, une présentation interactive des formulaires sur le site de l'Assurance Maladie, la création d'une offre de formation continue à l'attention des associations et des travailleurs sociaux, le développement d'actions de prévention spécifiques, la création d'une carte de mutuelle CMU-C rappelant l'étendue des droits des bénéficiaires de la CMU-C, etc.

¹ Enquête statistique sur les ressources et les conditions de vie (SRCV), SILC – INSEE, Eurostat – 2009.