



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

mutuelles étudiantes

Question écrite n° 11616

Texte de la question

M. Jacques Valax attire l'attention de Mme la ministre des affaires sociales et de la santé sur la situation des mutuelles étudiants. Des étudiants tarnais ont pu constater les carences dans la gestion de ces mutuelles. Ils se sont retrouvés aux prises à de grandes difficultés : carte vitale égarée et surtout délais de remboursement interminables suite à certaines opérations et l'impossibilité de joindre quiconque. Dans le même temps, l'UFC QUE CHOISIR a mené une enquête de satisfaction auprès de milliers d'étudiants. Il en ressort que moins de la moitié, 43% des étudiants interrogés, sans que le remboursement est le même quelle que soit la mutuelle choisie, ce qui trahit un problème de transparence de l'information. Cette enquête démontre que plus d'un tiers des nouveaux inscrits en Faculté attend plus de trois mois sa carte vitale et ne peut donc dans l'intervalle bénéficier du tiers payant ; à la LMDE, la principale mutuelle étudiante, seuls 45% des appels sont traités. Par comparaison, l'assurance maladie traite 88% des appels reçus. En regard de ce service insuffisant, les mutuelles étudiantes ont dépensé 93 millions d'euros en frais de gestion en 2011 réglés par la Sécurité sociale. Ce qui représente 14% du montant des prestations versées soit 3 fois plus que l'assurance maladie. Il y a donc urgence à réformer ce système défavorable aux étudiants et coûteux pour la collectivité. Certains experts ne cachent pas leur doute : "ce système me semble devoir être revu, car il est sous tension financière très forte" déclarait en novembre 2011 le directeur général de la Caisse nationale d'assurance maladie des travailleurs salariés. Il y a urgence à agir pour permettre un meilleur accès aux soins des étudiants et pour réformer un système coûteux pour notre collectivité. L'UFC QUE CHOISIR a estimé que la réintégration des missions de ces mutuelles dans le giron de la Sécurité sociale permettrait l'économie de 90 millions par an. Il souhaiterait donc connaître les intentions du Gouvernement sur ce dossier.

Texte de la réponse

Le Gouvernement partage l'objectif d'amélioration de la qualité du service rendu aux étudiants. Les contrats pluriannuels de gestion liant la caisse nationale de l'assurance maladie des travailleurs salariés (CNAMTS) aux mutuelles étudiantes intègrent ainsi un tableau de bord permettant de suivre l'activité et les performances des mutuelles en matière de qualité de service (taux de décrochés téléphoniques, délais de traitement des feuilles de soins électroniques et de renouvellement des cartes vitales), de qualité des flux (taux de rejets issus du système de liquidation) et de gestion du risque (taux de recours aux génériques, taux de participation aux campagnes bucco-dentaires). Concernant les coûts de gestion de la délégation confiée aux mutuelles étudiantes, le ratio frais de gestion sur prestations, effectivement supérieur à celui constaté pour la CNAMTS ou les mutuelles de fonctionnaires, s'apprécie en tenant compte du moindre recours des étudiants au système de santé ainsi que d'un surcroît pour certaines tâches telles que celles liées à la réinscription annuelle de tous les étudiants. Le renouvellement de la convention d'objectifs et de gestion de la CNAMTS à la fin 2013 sera l'occasion de poursuivre les efforts engagés en termes de coûts et de qualité de service.

Données clés

Auteur : [M. Jacques Valax](#)

Circonscription : Tarn (2^e circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 11616

Rubrique : Assurance maladie maternité : généralités

Ministère interrogé : Affaires sociales et santé

Ministère attributaire : Affaires sociales et santé

[Date\(s\) clé\(s\)](#)

Question publiée au JO le : [27 novembre 2012](#), page 6860

Réponse publiée au JO le : [25 décembre 2012](#), page 7771