



# ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

mutuelles étudiantes

Question écrite n° 32243

## Texte de la question

M. Jacques Pélissard attire l'attention de Mme la ministre des affaires sociales et de la santé sur la situation des mutuelles étudiantes. Ces derniers mois, plusieurs rapports et enquêtes de consommation sont venues rappeler les nombreux dysfonctionnements de ces structures, qui affectent l'accès au soin des étudiants, qui reculerait encore cette année. Sont notamment relevés les délais très longs de traitement des dossiers pour la validation des droits, l'obtention de la carte vitale qui retarde d'autant l'accès au tiers payant, les carences des services clientèles (délais d'attente au téléphone ou aux guichets, absence de réponses aux courriers écrits), délais de remboursements excessifs. Il lui demande donc de lui préciser sa position sur ce dossier et les mesures qu'elle entend prendre pour améliorer le régime de sécurité sociale des étudiants.

## Texte de la réponse

Le Gouvernement partage les préoccupations de renforcement de l'efficacité, de la qualité de la gestion et de qualité du service rendu aux assurés. Dans la suite du comité interministériel pour la jeunesse, un travail approfondi est mené par les services du ministère des affaires sociales, de la santé et des droits des femmes et du ministère de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche pour aplanir les difficultés dans l'affiliation de certains étudiants. Cela passe notamment par l'harmonisation de l'ensemble des pièces justificatives demandées par les universités. Les contrats pluriannuels de gestion liant la caisse nationale de l'assurance maladie des travailleurs salariés (CNAMTS) aux mutuelles étudiantes intègrent d'ores et déjà des objectifs en matière d'activité et de performance des mutuelles étudiantes, 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). Cette démarche a été prolongée et amplifiée dans le cadre de la nouvelle convention d'objectifs et de gestion de la CNAMTS pour 2014-2017. Les efforts de réduction des coûts de gestion de la sécurité sociale concernent également les remises de gestion versées aux mutuelles étudiantes.

## Données clés

**Auteur :** [M. Jacques Pélissard](#)

**Circonscription :** Jura (1<sup>re</sup> circonscription) - Les Républicains

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 32243

**Rubrique :** Assurance maladie maternité : généralités

**Ministère interrogé :** Affaires sociales et santé

**Ministère attributaire :** Affaires sociales, santé et droits des femmes

## Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [16 juillet 2013](#), page 7304

**Réponse publiée au JO le :** [4 novembre 2014](#), page 9263