



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

remboursement

Question écrite n° 6329

Texte de la question

Mme Marietta Karamanli attire l'attention de Mme la ministre des affaires sociales et de la santé sur la qualité des services des mutuelles étudiantes. De nombreux étudiants constatent que les délais pour obtenir une carte de sécurité sociale auprès des mutuelles étudiantes gestionnaires du régime de sécurité sociale obligatoire sont très longs, les privant ainsi de la possibilité du tiers payant. Par ailleurs, ils rencontrent souvent des difficultés pour joindre les plateformes téléphoniques censées les informer et les aider. Elle lui demande ce que le Gouvernement entend faire pour améliorer cette situation préjudiciables aux étudiants. Elle souhaite savoir ce que prévoit en termes de qualité aux assurés la délégation du service de l'assurance maladie aux mutuelles d'étudiants et connaître les mesures prises pour corriger les défauts constatés.

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 : [Mme Marietta Karamanli](#)

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

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 6329

Rubrique : Assurance maladie maternité : prestations

Ministère interrogé : Affaires sociales et santé

Ministère attributaire : Affaires sociales et santé

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [9 octobre 2012](#), page 5421

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