



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

étudiants

Question écrite n° 6480

Texte de la question

M. Marcel Bonnot appelle l'attention de Mme la ministre des affaires sociales et de la santé sur la situation des mutuelles étudiantes. Selon une étude de satisfaction menée auprès d'un millier d'étudiants, moins de la moitié des étudiants interrogés savent que le remboursement est le même quel que soit la mutuelle choisie, ce qui trahit un problème de transparence de l'information. Plus grave, près de quatre nouveaux étudiants sur dix pensent que les complémentaires santé proposées sont obligatoires. Le démarchage intensif pratiqué par les mutuelles étudiantes dans les facultés est pour beaucoup dans cette désinformation. Le service rendu pose également problème : 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 (principale mutuelle étudiante), seuls 45 % des appels sont traités. 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 - pour remplir leur mission de sécurité sociale étudiante. Il semble urgent de réformer ce service défavorable aux étudiants et coûteux pour la collectivité. Il lui demande de lui indiquer sa position en la matière.

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. Marcel Bonnot](#)

Circonscription : Doubs (3^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 6480

Rubrique : Enseignement supérieur

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 5423

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