



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

mutuelles étudiantes

Question écrite n° 6895

Texte de la question

M. Philippe Folliot attire l'attention de Mme la ministre des affaires sociales et de la santé au sujet de la situation des mutuelles étudiantes. En effet, une association de consommateur s'inquiète du démarchage intensif pratiqué par les mutuelles étudiantes qui favoriseraient la désinformation pour les étudiants. De plus, selon ces associations étudiantes, les dépenses de ces mutuelles seraient toujours plus croissantes (environ trois fois plus que l'assurance maladie) alors que leurs prestations seraient de qualité inférieure à celle de l'assurance maladie (les principales mutuelles étudiantes traitent 45 % des appels contre 88 % pour l'assurance maladie). Ainsi, selon certains, ce système serait à la fois défavorable pour les étudiants et coûteux pour la collectivité. C'est la raison pour laquelle il lui demande quelle est la position du Gouvernement à ce sujet et quelles sont ses intentions.

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. Philippe Folliot](#)

Circonscription : Tarn (1^{re} circonscription) - Union des démocrates et indépendants

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 6895

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 : [16 octobre 2012](#), page 5610

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