



# ASSEMBLÉE NATIONALE

## 14ème législature

mutuelles étudiantes

Question écrite n° 12263

### Texte de la question

M. Serge Bardy alerte Mme la ministre des affaires sociales et de la santé sur la situation des mutuelles étudiantes. Récemment, l'UFC-Que choisir a mené une enquête de satisfaction auprès d'un panel très large et représentatif d'étudiants. Il en ressort que moins de la moitié (43 %) des étudiants interrogés savent que le remboursement est le même quelle 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. La principale mutuelle étudiante ne présente d'ailleurs qu'un taux de traitement des appels d'environ 45 %. 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- pour remplir leur mission de sécurité sociale étudiante. Ceci représente 14 % du montant des prestations versées, soit trois fois plus que l'assurance maladie. Ce coût élevé est la conséquence d'un système qui organise une concurrence entre des établissements privés exerçant une mission de service public, ce qui empêche les économies d'échelle et augmente les dépenses de communication. Il semble y avoir urgence à réformer ce système défavorable aux étudiants et coûteux pour la collectivité. Il souhaiterait savoir quelle mesure elle compte prendre pour donner une issue à cette situation défavorable aux étudiants et aux finances de l'État. Il l'interroge également sur la possibilité de réintégration de ces missions dans le giron de la sécurité sociale, qui permettrait l'économie de 90 millions d'euros par an.

### 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. Serge Bardy](#)

**Circonscription** : Maine-et-Loire (6<sup>e</sup> circonscription) - Socialiste, républicain et citoyen

**Type de question** : Question écrite

**Numéro de la question** : 12263

**Rubrique** : Assurance maladie maternité : généralités

**Ministère interrogé** : Affaires sociales et santé

**Ministère attributaire** : Affaires sociales et santé

[Date\(s\) clé\(e\)s](#)

**Question publiée au JO le** : [4 décembre 2012](#), page 7043

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