



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

mutuelles étudiantes

Question écrite n° 33922

Texte de la question

Mme Virginie Duby-Muller interroge Mme la ministre de l'enseignement supérieur et de la recherche sur les suites qu'elle entend donner à la mise en cause par la Cour des comptes, dans un rapport qui doit être rendu public en septembre, de la Mutuelle des étudiants (LMDE) pour sa gestion et la qualité de ses prestations. En effet, selon la Cour, la LMDE n'est en mesure de répondre qu'à un appel téléphonique sur 14. En février, plus de 200 000 courriers adressés à la mutuelle étaient en attente de suivi et les retards de traitement des feuilles de soins sont chroniques. Par ailleurs, la LMDE, accuse un important déficit de développement des services en ligne. Autant de dysfonctionnements qui causent des retards de remboursements récurrents pour les étudiants que l'on sait déjà financièrement fragiles. Alors que l'adossement de la LMDE à la MGEN a également entraîné d'étranges pratiques, elle lui demande de se pencher sérieusement sur ce dossier qui porte préjudice à toutes les autres mutuelles du secteur au moment où les étudiants doivent renouveler leurs contrats santé.

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, dont la LMDE, 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 surcoût pour certaines tâches telles que celles liées à la réinscription annuelle de tous les étudiants. Par ailleurs, la mutuelle des étudiants a connu des difficultés de fonctionnement réelles au cours de la période récente. Ces difficultés ont nécessité la mise en oeuvre d'un plan d'action volontariste pour réorganiser la gestion des prestations et résorber les retards qui avaient été accumulés. Ainsi, la LMDE a décidé de s'adosser à la mutuelle générale de l'éducation nationale (MGEN) pour remplir sa mission de gestion du régime étudiant d'assurance maladie. Des avancées substantielles ont été constatées. Ces efforts ont permis de revenir à des délais de remboursement normaux. Un suivi très attentif de ce dossier est assuré par les pouvoirs publics et l'autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR). 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 Virginie Duby-Muller](#)

Circonscription : Haute-Savoie (4^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 33922

Rubrique : Assurance maladie maternité : généralités

Ministère interrogé : Enseignement supérieur et recherche

Ministère attributaire : Enseignement supérieur et recherche

Date(s) clé(e)s

Question publiée au JO le : [30 juillet 2013](#), page 8059

Réponse publiée au JO le : [17 décembre 2013](#), page 13294