



# ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

## remboursement

Question écrite n° 5078

### Texte de la question

M. Pascal Popelin appelle l'attention de Mme la ministre des affaires sociales et de la santé sur les difficultés que rencontrent certains étudiants dans leurs relations avec leurs régimes obligatoires de sécurité sociale. Il se fonde sur des dysfonctionnements qui lui ont été rapportés s'agissant plus particulièrement de la Mutuelle des étudiants (LMDE) qui constitue, avec la Société mutualiste des étudiants (SMEREP), l'un des deux régimes pouvant être souscrits par les étudiants. Ces dysfonctionnements seraient de deux natures. La première difficulté porte sur la longueur des délais de remboursement des soins, dès lors qu'il n'y a pas d'opérations de télétransmission par le biais de la carte Vitale. Lorsque les feuilles de soins sont transmises à l'organisme sous forme papier, le délai de remboursement à compter de l'envoi de ce document atteindrait plusieurs mois, y compris pour des soins très onéreux. La seconde difficulté concerne l'impossibilité pour les étudiants d'accéder à une information fiable sur l'état d'avancement de leur dossier. Les lignes téléphoniques de l'organisme seraient bien souvent saturées et les conseillers qui demeureraient joignables ne disposeraient pas de détails précis sur le traitement des dossiers. Ces dysfonctionnements, s'ils sont avérés, sont de nature à aggraver les difficultés financières auxquelles sont confrontés nombre d'étudiants, au premier rang desquels ceux issus des milieux les plus modestes. Ils peuvent également constituer un frein supplémentaire à l'accès aux soins pour celles et ceux qui n'ont pas la possibilité d'avancer ces frais importants. Aussi, il souhaite que lui soit indiquées les actions que le Gouvernement entend mettre en oeuvre afin d'inciter ces organismes à plus de fluidité et de rapidité dans les remboursements des soins transmis sous forme papier, ainsi que pour l'amélioration des conditions d'information des usagers.

### 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. Pascal Popelin](#)

**Circonscription :** Seine-Saint-Denis (12<sup>e</sup> circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 5078

**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 : [25 septembre 2012](#), page 5170

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