



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

mutuelles étudiantes

Question écrite n° 6303

Texte de la question

M. Jean-Paul Bacquet attire l'attention de Mme la ministre des affaires sociales et de la santé sur la situation des mutuelles étudiantes. Il ressort d'une enquête menée par une association de protection des consommateurs (UFC-Que Choisir) que la qualité du service rendu par les mutuelles étudiantes est insuffisante. Tout d'abord, leur coût de gestion est estimé par l'enquête à 13,7 %, soit trois fois plus que celui de l'assurance maladie. En outre, la qualité du service semble ne pas être au rendez-vous : correspondance non traitée, standard téléphonique saturé, agences insuffisamment dotées en moyens humains. Selon l'enquête réalisée, un tiers des étudiants attendraient plus de trois mois pour recevoir leur carte Vitale, ce qui les empêche de bénéficier du tiers payant durant cette période. Cette situation pourrait également conduire certains étudiants à renoncer aux soins, faute de pouvoir avancer les frais. Enfin, l'enquête menée met en exergue le manque de transparence, avec pour résultat une méconnaissance inquiétante de la part des étudiants des principales prestations de leur mutuelle. Ainsi, moins de la moitié des étudiants seraient conscients que le remboursement est le même quel que soit la mutuelle choisie. Une solution à ce problème pourrait alors être la réintégration de ces missions au sein de la sécurité sociale. Il lui demande donc de bien vouloir lui indiquer les intentions du Gouvernement sur ce sujet.

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. Jean-Paul Bacquet](#)

Circonscription : Puy-de-Dôme (4^e circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 6303

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 : [9 octobre 2012](#), page 5417

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