



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

mutuelles étudiantes

Question écrite n° 6304

Texte de la question

Mme Émilienne Poumirol 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 l'UFC-Que choisir, association de protection des consommateurs, que la qualité du service rendu par les mutuelles étudiantes est insuffisante. En effet, une masse substantielle de la correspondance est non traitée, les plateformes téléphoniques sont saturées et beaucoup d'agences apparaissent en situation de sous-effectif grave. Selon l'enquête réalisée, un tiers des étudiants attendent plus de trois mois pour recevoir leur carte Vitale, ce qui les empêche de bénéficier du tiers payant. Cette situation pourrait également conduire certains étudiants à renoncer aux soins, faute de pouvoir avancer les frais. D'autre part, il est souligné le coût de ce régime spécifique, dont le taux de gestion (13,7 %) est trois fois supérieur à celui de l'assurance maladie. Enfin, il est mis en avant le manque de clarté, notamment en raison du démarchage agressif de ces mutuelles. Ainsi, près de quatre étudiants sur dix pensent que les complémentaires santé sont obligatoires, et moins de la moitié des étudiants sont conscients que le remboursement est le même quelle que soit la mutuelle choisie. Une solution à ce problème pourrait alors être la réintégration de ces missions au sein de la sécurité sociale. Elle 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 : [Mme Émilienne Poumirol](#)

Circonscription : Haute-Garonne (10^e circonscription) - Socialiste, républicain et citoyen

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 6304

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