ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

mutuelles étudiantes

Question écrite n° 6311

Texte de la question

M. Nicolas Dupont-Aignan appelle l'attention de Mme la ministre des affaires sociales et de la santé sur la situation des mutuelles étudiantes. En effet, l'UFC-Que choisir a mené une enquête de satisfaction auprès d'un millier 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 ; à la LMDE (la principale mutuelle étudiante), seuls 45 % des appels sont traités. 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 y a urgence à réformer ce système défavorable aux étudiants et coûteux pour la collectivité. Selon l'UFC-Que choisir, la réintégration de ces missions dans le giron de la sécurité sociale permettrait l'économie de 90 millions d'euros par an. Il lui demande donc quelles sont les intentions du Gouvernement sur cette question.

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 contrats 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. Nicolas Dupont-Aignan
Circonscription : Essonne (8e circonscription) - Non inscrit

Version web : https://www.assemblee-nationale.fr/dyn/14/questions/QANR5L14QE6311

Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 6311
Rubrique : Assurance maladie maternité : généralités
Ministère interrogé : Affaires sociales et santé
Ministère attributaire : Affaires sociales et santé

Date(s) clée(s)

Question publiée au JO le : 9 octobre 2012, page 5418
Réponse publiée au JO le : 25 décembre 2012, page 7771