



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

mutuelles étudiantes

Question écrite n° 9386

Texte de la question

M. Jean-Pierre Le Roch attire l'attention de Mme la ministre des affaires sociales et de la santé sur la situation des mutuelles étudiantes. L'état de santé des étudiants français se détériore progressivement. Au cours des douze derniers mois, un étudiant sur trois a renoncé à se faire soigner, même pour des soins courants. Les constats révélés par l'enquête publiée le 12 septembre 2012 relative aux mutuelles étudiantes y contribuent. Les mutuelles étudiantes sont soumises à un régime dérogatoire par la loi de 1948 qui prévoit qu'elles reçoivent délégation pour la gestion et le versement des prestations. Depuis 1971, il existe deux grandes mutuelles étudiantes entre lesquelles les étudiants doivent choisir au titre de leur sécurité sociale. Sur les 2,32 millions d'étudiants de l'enseignement supérieur, 1,75 million sont couverts par une mutuelle étudiante pour leur sécurité sociale. 570 000 étudiants passent par une mutuelle étudiante pour leur complémentaire santé. Selon l'enquête, seuls 39 % des étudiants ont compris que la mutuelle étudiante remplace la sécurité sociale de leurs parents et à peine davantage, 42,9 %, que les remboursements sont les mêmes quel que soit l'organisme choisi. De manière plus inquiétante, près de quatre nouveaux étudiants sur dix pensent que les complémentaires santé proposées sont obligatoires. Le démarchage intensif qu'elles pratiquent participe à la désinformation des étudiants. Elles entretiennent le flou dans leur esprit entre leurs missions de sécurité sociale d'intérêt général et leurs activités privées. Le service rendu pose également problème : un tiers des nouveaux inscrits en faculté attend plus de trois mois sa carte Vitale. À la LMDE, principale mutuelle étudiante, seuls 45 % des appels sont traités quand l'assurance maladie traite 88 % des appels reçus. Les étudiants rencontrent de nombreuses difficultés à joindre les plates-formes téléphoniques, les courriers et les mails restent sans réponse, l'attente est interminable en agence. Ces difficultés administratives contribuent au renoncement à se faire soigner. En 2011, les mutuelles étudiantes ont dépensé 93 millions d'euros en frais de gestion pour 681 millions d'euros de prestations distribuées, soit un taux de frais de gestion de 13,7 %. Des solutions alternatives pourraient permettre jusqu'à 90 millions d'euros d'économie annuelle pour l'État. Il lui demande de préciser ses intentions pour remettre à plat un système défavorable et coûteux pour les étudiants et pour la collectivité.

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-Pierre Le Roch](#)

Circonscription : Morbihan (3^e circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 9386

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 : [13 novembre 2012](#), page 6358

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