



## 14ème législature

<b>Question N° :</b> <b>11611</b>	De <b>M. François-Michel Lambert</b> ( Écologiste - Bouches-du-Rhône )	<b>Question écrite</b>
<b>Ministère interrogé</b> > Affaires sociales et santé		<b>Ministère attributaire</b> > Affaires sociales et santé
<b>Rubrique</b> > assurance maladie maternité : généralités	<b>Tête d'analyse</b> >mutuelles étudiantes	<b>Analyse</b> > fonctionnement.
Question publiée au JO le : <b>27/11/2012</b> Réponse publiée au JO le : <b>25/12/2012</b> page : <b>7771</b>		

### Texte de la question

M. François-Michel Lambert alerte Mme la ministre des affaires sociales et de la santé sur la situation des mutuelles étudiantes. Suite à une enquête menée par l'UFC-Que choisir auprès d'un millier d'étudiants, le constat est alarmant. 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. Il en va aussi de la responsabilité des universités de ne pas promouvoir ce démarchage de façon trop récurrente, notamment en laissant à disposition dans les halls de passage une visibilité beaucoup trop encombrante. Il faudrait plutôt laisser à disposition un bureau d'information regroupant les mutuelles étudiantes, ici la démarche est inverse, l'étudiant vient s'informer. 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 ; parfois la carte vitale n'arrive jamais. À la LMDE (la principale mutuelle étudiante), seuls 45 % des appels sont traités. Par comparaison, l'assurance maladie traite 88 % des appels reçus. Les plateformes d'appel sont parfois inexistantes, certains numéros n'étant pas attribués. 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, toujours selon l'enquête. Ce qui 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. Outre pour des questions d'économies, il en va de la santé et des conditions d'études de nos étudiants. Il souhaiterait savoir comment elle compte aborder cette problématique prochainement, et comment elle compte réformer ce système.

### 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.