



Le 25 septembre 2014

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

### DYSFONCTIONNEMENTS DE LA SECURITE SOCIALE ETUDIANTE

#### Les étudiants recalent les mutuelles étudiantes

Alors que les étudiants viennent d'effectuer leur rentrée, la FAGE, organisation étudiante, et l'UFC – Que Choisir, association de consommateurs, rendent publics aujourd'hui les lamentables résultats d'un appel à témoignages sur la sécurité sociale étudiante qui pointent la persistance des graves dysfonctionnements dans la gestion des mutuelles étudiantes, et lèvent le voile sur les méthodes de vente des mutuelles. Sur la base de ce double constat, les deux associations pressent les pouvoirs publics d'adopter (enfin !) les réformes qui s'imposent.

Les 273 témoignages reçus au cours du 1<sup>er</sup> semestre 2014<sup>1</sup> apportent un cinglant démenti aux discours des mutuelles étudiantes, selon lesquelles la qualité de service, si elle avait pu être défaillante par le passé, était revenue dans les clous.

#### Des mutuelles aux abonnés absents

En réalité, les étudiants témoignent de prestations toujours aussi médiocres. 38 % des témoignages reçus font état de retards dramatiques dans la délivrance de la carte Vitale (jusqu'à 3 ans d'attente), quand 11 % décrivent un parcours du combattant pour faire enregistrer le choix de leur médecin traitant, sans lequel les remboursements perçus sont largement minorés (pour une consultation d'un généraliste par exemple, 5,90 € au lieu de 15,10 €). Face à ces dysfonctionnements, les étudiants sont esseulés, puisque pour 40 % d'entre eux, il s'est avéré impossible d'obtenir une réponse de la part de leur mutuelle (notamment par téléphone, 34 %, et en agence, 13 %).

#### Des retards de remboursements qui menacent l'accès aux soins des étudiants

Conséquence de cette gestion défaillante, 65 % des témoignages pointent des difficultés et retards de remboursements, qui se répercutent sur l'accès aux soins des étudiants. Alors que 17,4 % d'entre eux déclarent renoncer à se soigner<sup>2</sup>, comment admettre, comme le dénoncent de nombreux témoignages, que des retards de remboursements puissent atteindre plusieurs centaines d'euros et s'étalent sur plusieurs mois ? Non seulement dommageable pour la santé et le budget des étudiants, cette exception française grève également les finances publiques, puisque les mutuelles reçoivent une subvention de 92,7 millions d'euros par an pour couvrir leurs frais de gestion et de communication.

#### Formation des « conseillers mutualistes » : le masque tombe

Déléataires d'une mission de service public, les mutuelles étudiantes bénéficient par ce biais d'un accès privilégié aux étudiants pour leur vendre leurs produits commerciaux. Le témoignage exclusif d'une infiltrée (<http://www.quechoisir.org/argent-assurance/assurance/assurance-des-personnes/actualite-mutuelles-etudiantes-vendre-des-contrats-a-tout-prix>) au sein des formations délivrées par les mutuelles étudiantes à leurs vendeurs le prouve. Loin d'être simplement là pour renseigner les étudiants sur la sécurité sociale, comme le veut leur discours officiel, les jeunes sont formés d'abord et avant tout à des techniques commerciales, parfois agressives, pour vendre le maximum de produits commerciaux (complémentaires santé, banque, fast food). Le tout dans un climat de rivalité exacerbée avec la mutuelle concurrente. Les Universités ne sauraient devenir les centres commerciaux des mutuelles étudiantes.

Devant la piètre performance des mutuelles étudiantes dans leur gestion de la sécurité sociale, la FAGE et l'UFC – Que Choisir pressent le Législateur d'examiner dans les plus brefs délais la proposition de loi sénatoriale visant à rapatrier la gestion de la sécurité sociale étudiante auprès de l'assurance maladie, gage d'un service de meilleure qualité, plus lisible et à moindre coût. De même, les deux organisations exhortent les pouvoirs publics à sanctuariser sans délai les campus vis-à-vis des intérêts marchands des mutuelles, en y interdisant la vente de leurs produits commerciaux.

**CONTACT PRESSE : UFC – Que Choisir 01.44.93.19.84 / FAGE 06.75.33.79.30**

<sup>1</sup> Appel à témoignages lancé sur fage.org et quechoisir.org, témoignages reçus de janvier à juin 2014

<sup>2</sup> 8<sup>ème</sup> enquête nationale sur l'accès aux soins des étudiants, 2013, emeVia