



---

**INSCRIPTIONS À LA FAC**  
**L'UFC-Que Choisir met au « banc »**  
**les mutuelles étudiantes**

---

12 Septembre 2012

## Résumé de l'étude

Alors que le gouvernement prépare un budget de la sécurité sociale annoncé comme particulièrement rigoureux, l'UFC-Que Choisir a souhaité s'intéresser, à la veille de la rentrée universitaire, à un régime particulier financé par l'argent public : la couverture santé des étudiants, déléguée à des organismes privés, les mutuelles étudiantes.

**En effet, alertée par des témoignages** sur la qualité de service dégradée des mutuelles étudiantes, l'association a initié un sondage et une enquête de satisfaction en ligne. Puis l'UFC-Que Choisir a analysé dans le détail le fonctionnement de la protection sociale étudiante, ainsi que le contenu des contrats de complémentaire santé étudiante.

**Et quelle que soit la matière examinée, les mutuelles étudiantes méritent un bonnet d'âne.** Ce système de délégation de service public, singulier en Europe, semble condamné par ses propres errements : **complexité pour les étudiants, coût pour la société, et qualité de service en berne.**

Ainsi, seulement **39 % des 837 étudiants ayant répondu à notre questionnaire en ligne savent à quoi sert la mutuelle étudiante qu'ils choisissent lors de leur inscription à l'Université.** Perdue par la complexité du système actuel, et notamment la confusion entre les missions de sécurité sociale des mutuelles et leurs activités privées, les étudiants subissent par ailleurs une qualité de service inégale de la part des mutuelles étudiantes. La principale mutuelle (LMDE) n'est par exemple en mesure de répondre qu'à 45 % des appels qu'elle reçoit.

Pire, le tiers des nouveaux étudiants attendent plus de 3 mois leur carte Vitale ! **En outre, une étude attentive des contrats proposés par les mutuelles étudiantes fait apparaître des clauses abusives dans chacun des contrats de complémentaires des 11 mutuelles étudiantes...** Difficile à défendre pour des organismes prétendant œuvrer dans l'intérêt des étudiants.

Enfin, **ce régime spécifique de sécurité sociale est dramatiquement coûteux (93 millions d'euros) : son taux de frais de gestion est ainsi 3 fois celui de l'Assurance maladie !** Structurellement, un système qui organise une concurrence entre plusieurs organismes pour gérer une activité de service public est inopérant en termes de finances publiques, puisqu'il empêche les économies d'échelle. Par ailleurs, le mode de financement public des mutuelles les pousse à engager de lourdes dépenses de marketing, pour recruter un maximum d'affiliés, donc de financements

**C'est pourquoi l'UFC-Que Choisir entreprend aujourd'hui une triple action :**

- **Informé et accompagner les étudiants, à travers la mise à disposition d'un kit pratique,** comprenant des fiches d'information et un comparatif des offres de complémentaires santé du marché ;
- **Agir pour purger les contrats de leurs clauses abusives ;**
- **Obtenir des pouvoirs publics une remise à plat de la couverture santé des étudiants,** qui passe principalement par une gestion du régime étudiant confiée aux Caisses primaires d'assurance maladie qui permettrait à l'Etat jusqu'à 90 millions d'euros d'économie annuelle.

## Contenu

<b>PREMIÈRE PARTIE :</b>	<b>4</b>
<b>Confier la sécurité sociale étudiante à l'Assurance maladie, pour en finir avec une anomalie française.....</b>	<b>4</b>
<b>1. La concurrence, une mauvaise orientation pour un service public .....</b>	<b>5</b>
1.1. Les mutuelles étudiantes : une spécificité française.....	5
1.1.1. Un service public délégué à deux mutuelles par région.....	5
1.1.2. Un quart des étudiants couvert par un régime dérogatoire .....	6
1.1.3. Un financement public proportionnel au nombre d'assurés couverts .....	8
1.2. Un système complexe pour les étudiants.....	8
1.2.1. Des mutuelles étudiantes partagées entre activités publiques et privées.....	8
1.2.2. Un accompagnement des étudiants source de conflit d'intérêt .....	9
1.2.3. Résultat : une connaissance partielle des mutuelles étudiantes par les intéressés .....	10
1.3. Un régime étudiant coûteux .....	13
1.3.1. 93 millions d'euros de frais de gestion en 2011 .....	13
1.3.2. Des coûts structurellement élevés.....	13
1.3.3. Vers une gestion par l'Assurance maladie à coût nul ?.....	14
<b>2. Qualité de service : les mutuelles étudiantes au rattrapage.....</b>	<b>16</b>
2.1. Jusqu'à 55 % des appels reçus non traités .....	16
2.2. Un tiers des nouveaux étudiants sans carte Vitale au 31 décembre suivant la rentrée.....	17
2.2.1. Un problème en partie structurel.....	17
2.2.2. ...Accentué par les mutuelles étudiantes.....	17
2.2.3. Des étudiants privés de tiers-payant en pharmacie .....	18
2.3. Des contrats de complémentaires santé riches en clauses abusives .....	18
2.4. Le jury des étudiants décerne un bonnet d'âne aux mutuelles étudiantes .....	19
<b>SECONDE PARTIE :</b>	<b>21</b>
<b>Derniers préparatifs avant la rentrée universitaire : quelle complémentaire santé choisir ? .....</b>	<b>21</b>
<b>3. Quelle couverture santé pour les étudiants ?.....</b>	<b>22</b>
3.1. Faut-il une complémentaire santé quand on est étudiant ? .....	22
3.1.1. Des besoins de santé, même chez les étudiants.....	22
3.1.2. Méthodologie du comparatif .....	22
3.2. Etudiants : que choisir ?.....	23
3.2.1. 21,5 % d'économie moyenne en restant couvert par ses parents .....	23
3.2.2. Des mutuelles étudiantes rarement compétitives.....	23
<b>Les actions de l'UFC-Que Choisir .....</b>	<b>26</b>
Informé et accompagné le consommateur-étudiant.....	26
Agir pour purger les contrats de complémentaires santé de leurs clauses abusives .....	26
Obtenir des pouvoirs publics une remise à plat de la couverture santé des étudiants.....	26
<b>Annexe 1 : Détail des profils pour le comparatif des complémentaires santé.....</b>	<b>27</b>
<b>Annexe 2 : Tableaux comparatifs des offres de complémentaire santé pour étudiants .....</b>	<b>28</b>
<b>Annexe 3 : Détail des clauses abusives relevées dans les contrats de complémentaire santé des mutuelles étudiantes.....</b>	<b>31</b>

## **PREMIÈRE PARTIE :**

### **Confier la sécurité sociale étudiante à l'Assurance maladie, pour en finir avec une anomalie française**

Etrange spécificité française, la gestion de la sécurité sociale étudiante par des mutuelles a de cruelles conséquences pour les étudiants-assurés. Confrontés à un système qu'ils ne comprennent pas, ils subissent par ailleurs une qualité de service inégale selon les mutuelles, et parfois singulièrement dégradée. Coûteux en argent public, ce système doit maintenant laisser place à une gestion rationalisée, confiée à l'Assurance maladie.

# 1. La concurrence, une mauvaise orientation pour un service public

Les étudiants français sont couverts par un régime de protection sociale dédié. Ce service public est délégué à des organismes privés, les mutuelles étudiantes. Cette spécificité française s'avère complexe pour les étudiants et coûteuse pour la société.

## 1.1. Les mutuelles étudiantes : une spécificité française

### 1.1.1. Un service public délégué à deux mutuelles par région

#### Un régime étudiant spécifique depuis 1948

A leur création en octobre 1945, les assurances sociales ne concernent qu'une partie de la population : les catégories déjà couvertes avant cette date (comme les agriculteurs, les fonctionnaires, les cheminots ou encore les mineurs), auxquelles s'ajoutent les travailleurs et leur famille. La famille est alors entendue comme le conjoint de l'assuré, et les enfants de moins de 16 ans<sup>1</sup>. Les enfants qui poursuivaient leurs études bénéficiaient d'une dérogation et restaient couverts, mais uniquement jusqu'à l'âge de 20 ans.

Dans ce paysage social fragmenté apparaît alors la nécessité de doter les étudiants d'une couverture sociale qui leur soit propre. Ce sera le cas en 1948, avec l'ouverture de droits sociaux autonomes aux étudiants jusqu'à leurs 26 ans<sup>2</sup>.

Bien que les étudiants soient affiliés aux Caisses primaires de sécurité sociale, la loi de 1948 prévoit que la gestion et le versement des prestations sont délégués à des sections mutualistes d'étudiants.

Seule la France a doté les étudiants d'un régime de sécurité sociale dérogatoire. Dans les autres pays européens, les étudiants sont soumis aux règles générales applicables aux assurés sociaux<sup>3</sup>.

#### Une concurrence organisée entre mutuelles étudiantes

Jusqu'en 1971, les étudiants n'avaient pas le choix de leur mutuelle d'affiliation.

Figure 1 - Situation jusqu'en 1971



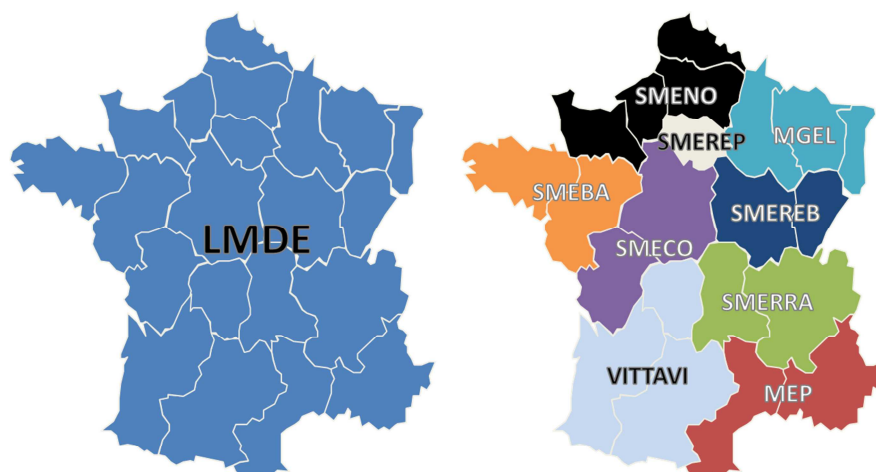
Initialement, la Mutuelle nationale des étudiants de France (MNEF) détenait ainsi le monopole dans la délégation de service public pour gérer l'Assurance maladie des étudiants sur tout le territoire, exception faite de la Lorraine où les étudiants sont assurés par la Mutuelle générale des étudiants lorrains (MGEL).

<sup>1</sup> Ordonnance 45/2454 du 19 octobre 1945, article 23.

<sup>2</sup> Loi n°48-1473 du 23 septembre 1948.

<sup>3</sup> Note sur l'Assurance maladie et les étudiants, Sénat, mai 2012.

Figure 2 - Situation en 2012



### DEUX MUTUELLES AU CHOIX PAR TERRITOIRE

Le paysage change en 1971, avec la création des Sociétés mutualistes étudiantes régionales (SMER). Ce réseau de dix mutuelles régionales (9 en métropole), indépendantes mais fédérées par une structure nationale, reçoit l'autorisation de gérer la sécurité sociale des étudiants. Dès lors, chaque étudiant a le choix de sa mutuelle d'affiliation pour la gestion de son assurance maladie de base. Il peut opter pour la mutuelle nationale (MNEF, devenue LMDE) ou pour la mutuelle régionale présente sur son lieu d'étude.

#### **Des droits identiques au reste de la population**

Si la gestion du régime étudiant est spécifique, leurs droits ne le sont pas. Les étudiants bénéficient de la même couverture que le reste de la population, concernant les prestations en nature de l'Assurance maladie comme de l'Assurance maternité.

#### **Une cotisation annuelle forfaitaire**

Les étudiants s'acquittent d'une cotisation annuelle pour leur inscription à la sécurité sociale étudiante. Celle-ci s'élève à 207 euros pour l'année universitaire 2012-2013. La cotisation est due au moment de l'inscription universitaire, et est collectée par l'université qui se charge ensuite de les reverser à l'URSSAF<sup>4</sup>.

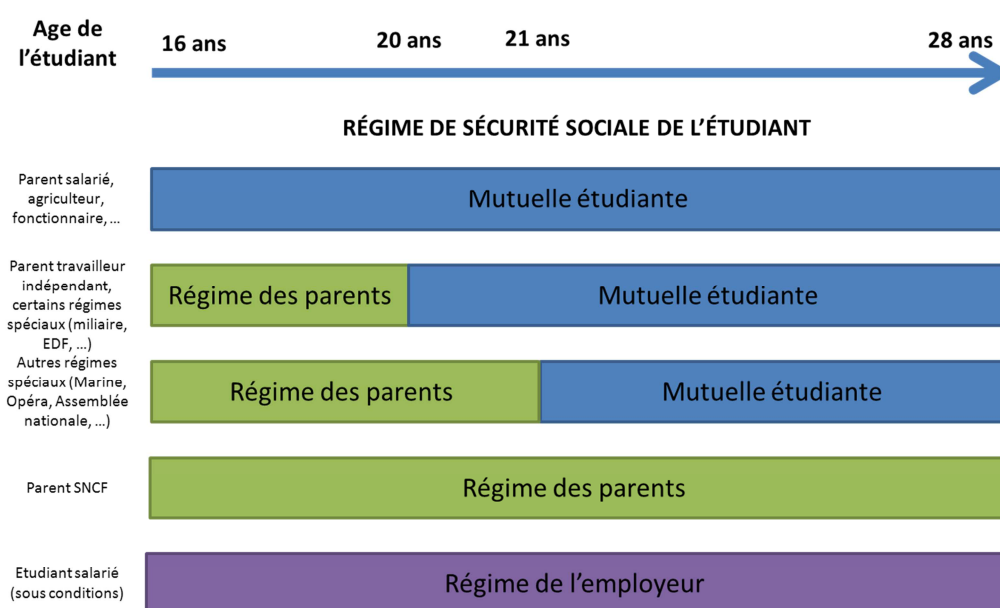
Les étudiants boursiers, ainsi que les étudiants de moins de 20 ans, sont exonérés de cotisation.

#### **1.1.2. Un quart des étudiants couvert par un régime dérogatoire**

Tous les étudiants ne sont pas couverts par une mutuelle étudiante. Selon leur âge et la profession de leurs parents, certains restent assurés par le régime d'Assurance maladie de leurs parents. Par ailleurs, les étudiants qui ont une activité salariée peuvent, sous certaines conditions (l'activité doit couvrir toute l'année universitaire, et un minimum d'heures de travail est demandé), ne pas relever du régime étudiant.

<sup>4</sup> Union de recouvrement des cotisations de sécurité sociale et d'allocations familiales

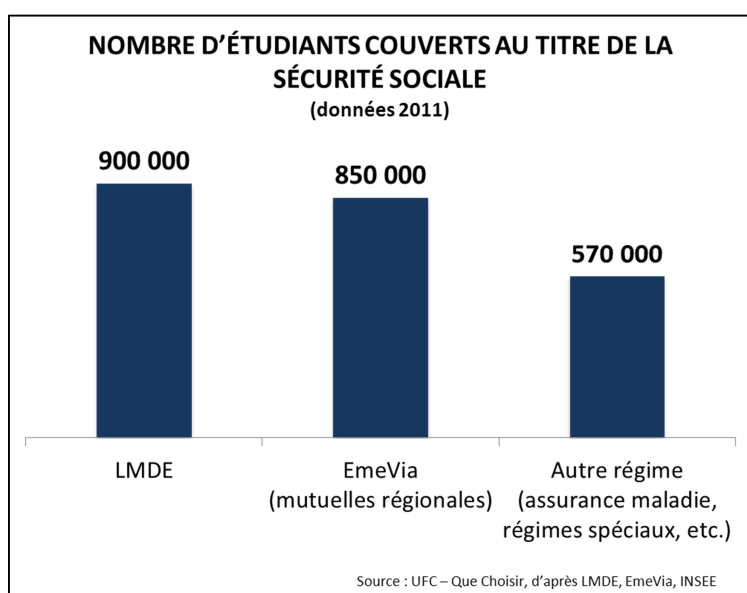
Figure 3 - Régimes d'affiliation possibles pour les étudiants



Source : UFC – Que Choisir, d'après Assurance maladie

Ainsi, sur les 2,32 millions d'étudiants de l'enseignement supérieur<sup>5</sup>, seulement 1,75 million environ sont couverts, au titre de leur sécurité sociale, par une mutuelle étudiante<sup>6</sup>.

Figure 4 - Répartition des étudiants en fonction de leur régime de sécurité sociale



La couverture sociale des étudiants s'avère ainsi moins uniforme qu'attendu. De plus, l'objectif annoncé d'autonomisation des étudiants quant à leur protection sociale n'est pas atteint, puisque leur situation dépend... de la profession de leurs parents !

<sup>5</sup> Données 2010, source INSEE

<sup>6</sup> Estimation UFC-Que Choisir, d'après les données publiques des mutuelles étudiantes

### **1.1.3. Un financement public proportionnel au nombre d'assurés couverts**

Pour assurer leur mission de service public, les mutuelles étudiantes reçoivent deux types de financements publics : l'un pour financer les prestations à verser, l'autre pour couvrir leurs frais de gestion.

#### **Une compensation financière intégrale des mutuelles étudiantes pour les prestations versées**

Si les mutuelles étudiantes versent à leurs assurés les prestations maladie et maternité, ce ne sont pas elles qui en assurent le risque financier. En effet, la totalité des prestations servies est ensuite refacturée à la Caisse nationale d'assurance maladie des travailleurs salariés (CNAMTS), qui rembourse quotidiennement les mutuelles.

#### **Un financement public des frais de gestion**

Dans l'exercice de leur mission de service public, les mutuelles étudiantes doivent également engager des dépenses de gestion, qui couvrent différents postes :

- Des frais de personnel ;
- Des frais informatiques ;
- Des frais de communication et de promotion ;
- Des frais de réseau (agences, stands) ;
- Des frais de prévention et d'éducation à la santé.

A cette fin, les pouvoirs publics financent les dépenses de gestion des mutuelles étudiantes, à hauteur de 52 euros par étudiant et par an depuis 2011. Le financement public est ainsi proportionnel au nombre d'assurés : plus une mutuelle a d'étudiants affiliés, plus elle reçoit une rétribution élevée.

### **1.2. Un système complexe pour les étudiants**

Les jeunes, à leur entrée dans les études, ont des difficultés à s'orienter dans le système de protection sociale. Le passage des études secondaires aux études supérieures s'accompagne de nombreux changements radicaux dans la vie de l'étudiant (rythme et méthodes d'apprentissage, possible changement de lieu de résidence, etc.), qui ne sont pas propices à une étude approfondie des subtilités des mutuelles étudiantes. L'orientation des étudiants a été déléguée aux mutuelles étudiantes, qui sont ainsi placées en situation de conflit d'intérêts. Au final, les étudiants ont une connaissance très superficielle de leur couverture santé.

#### **1.2.1. Des mutuelles étudiantes partagées entre activités publiques et privées**

##### **Une myriade d'activités en plus de la sécurité sociale étudiante**

Au-delà de leur mission de service public (la gestion de l'assurance maladie de base des étudiants), les mutuelles étudiantes ont développé plusieurs activités connexes.

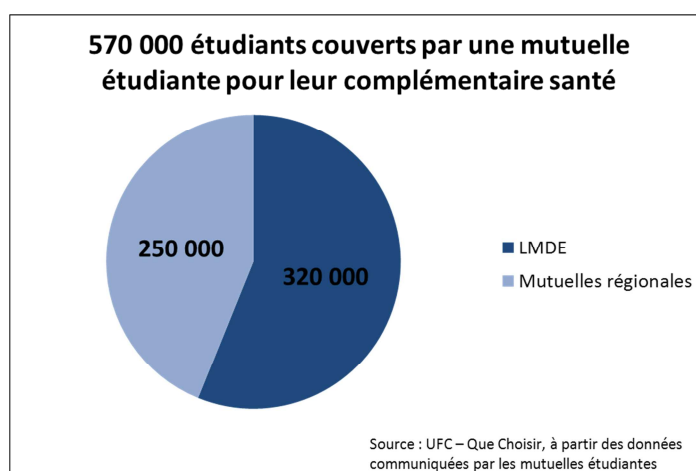
##### *Complémentaires santé*

En lien direct avec leur activité de sécurité sociale, les mutuelles étudiantes proposent à leurs assurés des produits de complémentaire santé (garanties qui complètent les remboursements de l'Assurance maladie) ou de sur-complémentaire santé (garanties qui viennent se rajouter à la complémentaire santé des parents, pour couvrir des dépenses non prises en charge par l'Assurance maladie, comme certaines méthodes de contraception).

Si l'affiliation à une mutuelle étudiante est obligatoire pour les prestations de sécurité sociale, elle est totalement facultative pour ces produits. Les mutuelles étudiantes ont toutefois un accès facilité aux étudiants, grâce à leur mission de service public. Qu'il s'agisse de la période des inscriptions, ou tout au long de l'année, l'étudiant « assuré social » est toujours un potentiel étudiant « client ».



Figure 5 - Part de marché des mutuelles étudiantes en complémentaire santé



C'est ainsi qu'environ un tiers des étudiants inscrits à une mutuelle étudiante pour leur sécurité sociale (570 000) souscrivent auprès d'elle une complémentaire santé.

#### *Autres types d'assurances*

Les mutuelles étudiantes sont également présentes dans d'autres marchés assurantiels, en vendant par exemple des assurances habitation, ou des assurances automobiles. Elles proposent aussi des assurances responsabilité civile.

#### *Activités diverses*

Enfin, certaines mutuelles étudiantes ont élargi leurs activités bien loin de leur mission d'origine. Elles vendent alors des produits bancaires, ou l'adhésion à des clubs de fidélité.

### **Une confusion entre les missions de service public et les activités commerciales**

La double mission des mutuelles étudiantes (centre de sécurité sociale pour la partie obligatoire, organisme privé sur un marché concurrentiel pour la partie complémentaire) est une source majeure de confusion pour les étudiants, en particulier à leur première inscription dans les études supérieures.

Cette confusion, renforcée par l'appellation-même de « mutuelle » étudiante, nuit à la lisibilité d'une organisation déjà complexe de la protection sociale française, avec un partage de la prise en charge entre régime de base, organismes complémentaires et usagers.

Les étudiants doivent en effet intégrer à la fois l'obligation de souscrire une mutuelle étudiante au nom du régime de base, et le caractère facultatif des offres complémentaires. En outre, un nombre significatif d'étudiants reste couvert par la complémentaire santé de leurs parents, et n'a donc aucun besoin d'une garantie privée spécifique.

#### **1.2.2. Un accompagnement des étudiants source de conflit d'intérêt**

Un système complexe devrait être contrebalancé par un accompagnement des étudiants neutre et de qualité. Pourtant, cette mission essentielle a été dévolue aux mutuelles étudiantes qui bénéficient ainsi d'un accès direct aux étudiants sur les lieux d'inscription, à l'intérieur des établissements d'enseignement supérieur. Elles sont pourtant confrontées à un évident conflit d'intérêt, avec la complicité d'une partie des universités.

### **Les mutuelles étudiantes placées en situation de conflit d'intérêt**

Puisque le financement des mutuelles étudiantes dépend du nombre d'étudiants qui décident de s'affilier auprès d'elles, celles-ci s'engagent dans une course à l'inscription qui est incompatible avec une information objective. Par ailleurs, les mutuelles étudiantes ont un intérêt financier direct à vendre les différents produits lucratifs qu'elles proposent (complémentaire santé, assurances, banque, etc.).

Ce mélange des genres s'illustre parfaitement dans la formation des personnels que les mutuelles étudiantes dépêchent sur les lieux d'inscription aux études supérieures. Ces jeunes reçoivent en effet une formation commerciale, sur plusieurs jours, dans le but d'accroître le nombre de produits vendus par les mutuelles étudiantes, au-delà de leur offre de sécurité sociale. Jouer sur la confusion entre sécurité sociale et mutuelle, entre ce qui est obligatoire et ce qui ne l'est pas, devient alors une technique de vente.

Les mutuelles étudiantes tiennent leur légitimité auprès des étudiants d'une activité de service public déléguée. La confusion des rôles existants leur permet pourtant d'utiliser leur image pour maximiser leurs ventes. Elle peut ainsi donner lieu à des batailles rangées de conseillers mutualistes sur les campus, chacun cherchant à attirer vers lui un maximum d'étudiants, à l'aide d'arguments parfois assez éloignés de la réalité.

### Des universités bienveillantes vis-à-vis des pratiques commerciales des mutuelles

Cette désinformation organisée des étudiants se déroule avec la complicité des universités. Celles-ci mettent en effet à disposition des mutuelles étudiantes des espaces de vente dans les centres d'inscription, et certaines organisent le circuit administratif de telle sorte que l'étudiant soit obligé de passer par les stands des mutuelles.

Figure 6 - Extrait du dossier d'inscription administrative à l'Université Toulouse 3

15 – ASSURANCE – MUTUELLE					
<b>Assurance responsabilité civile</b> (fournir un justificatif au cas où vous n'adhérez pas à une mutuelle étudiante) :					
Il est obligatoire d'avoir une assurance responsabilité civile couvrant la période du 01/10/2011 au 30/09/2012					
<input type="checkbox"/>	- Assurance étudiante	<input type="checkbox"/>	- Autre assurance		
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	- Adhésion en cours		
Nom de l'assurance : .....		Numéro de contrat : .....			
<b>Mutuelle étudiante :</b>					
Désirez-vous adhérer à une mutuelle étudiante ? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non      Si oui, veuillez cocher le contrat choisi :					
VITTAVI		LMDE			
<input type="checkbox"/>	Assurance Etudiant Vittavi AEV	15€	<input type="checkbox"/>	Assurance de l'étudiant	16€
<input type="checkbox"/>	Complémut	35€	<input type="checkbox"/>	Plus LMDE	40€
<input type="checkbox"/>	Indispensable	72€	<input type="checkbox"/>	Coups durs	60€
<input type="checkbox"/>	Initiale	102€	<input type="checkbox"/>	Soins courants	96€
<input type="checkbox"/>	Confortable	168€	<input type="checkbox"/>	Tous soins	204€
<input type="checkbox"/>	Confortable +	216€	<input type="checkbox"/>	Forfaits	336€
<input type="checkbox"/>	Idéale +	336€	<input type="checkbox"/>	Optimum Forfaits	574€

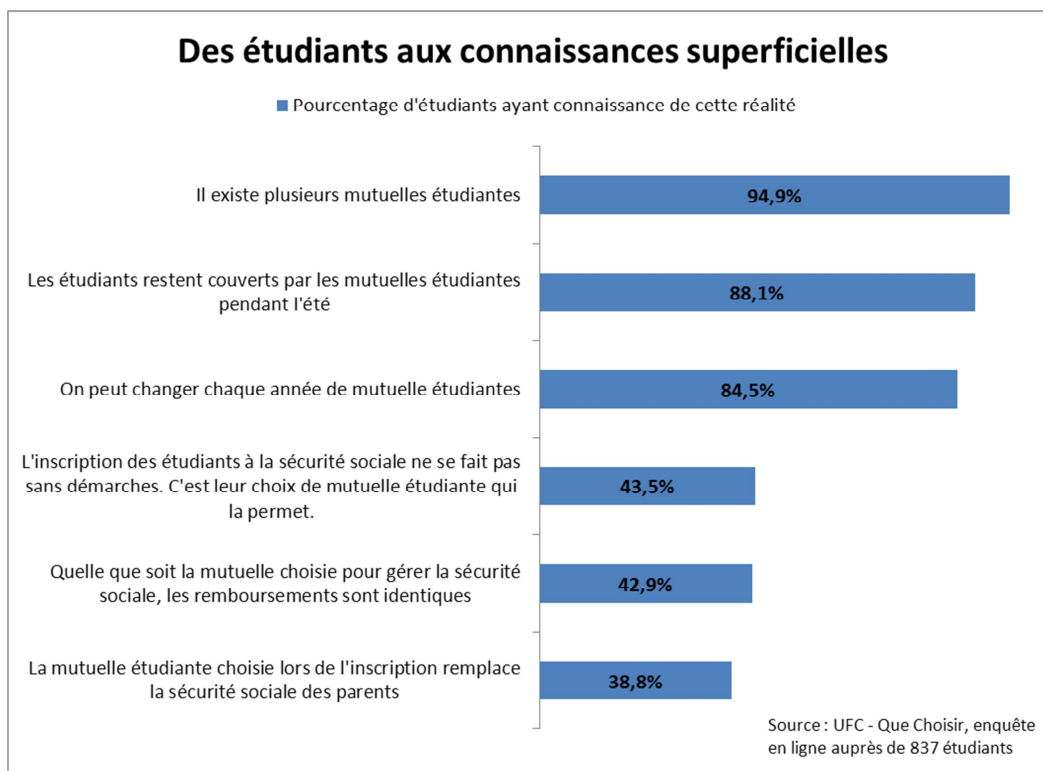
Des universités vont même plus loin, en ouvrant leurs formulaires administratifs d'inscription aux mutuelles étudiantes, qui se voient offrir l'opportunité de proposer la souscription de produits commerciaux de complémentaire santé.

#### 1.2.3. Résultat : une connaissance partielle des mutuelles étudiantes par les intéressés

Pour savoir comment cette complexité se reflétait dans la connaissance, par les étudiants, du monde des mutuelles étudiantes, l'UFC-Que Choisir a interrogé, au cours de l'été, 837 étudiants par l'intermédiaire d'un site internet dédié<sup>7</sup>. Chaque étudiant devait répondre à dix questions sur le fonctionnement de sa couverture santé, sur ses droits comme sur ses obligations. Ce questionnaire en ligne a permis de mettre en évidence que les étudiants méconnaissent largement leur régime de protection sociale, en particulier les plus jeunes.

<sup>7</sup> <http://www.quiz-mutuelles-etudiantes.org>

**Seuls 39 % des étudiants comprennent le rôle des mutuelles étudiantes**  
**Figure 7 - Résultats du questionnaire en ligne sur la connaissance par les étudiants des mutuelles étudiantes**



Il apparaît que les grandes lignes du système sont intégrées par les étudiants. Parmi notre échantillon, entre 84,5 % et 94,9 % des étudiants savent ainsi qu'il existe plusieurs mutuelles étudiantes, qu'ils sont couverts pendant l'été et qu'ils peuvent changer chaque année de mutuelle.

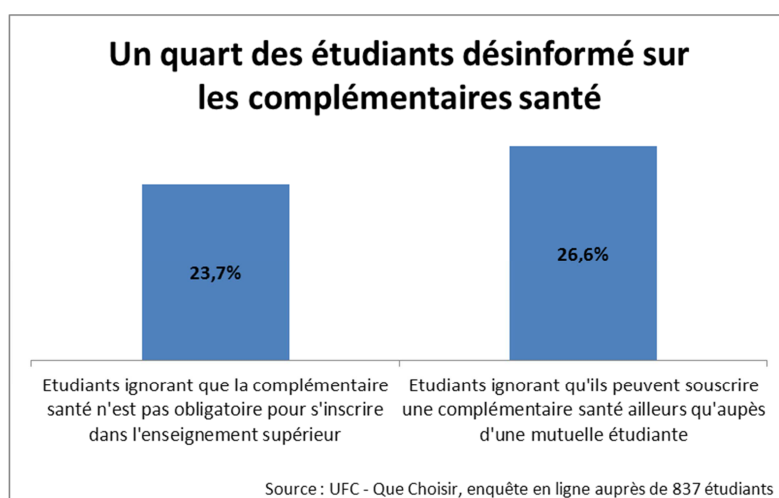
Mais dès que sont abordées les questions moins superficielles, le niveau de connaissance chute rapidement. Ainsi, moins de la moitié des étudiants interrogés savent précisément ce qu'ils souscrivent au moment de l'inscription. Seuls 38,8 % comprennent que la mutuelle étudiante vient remplacer la sécurité sociale de leurs parents, et à peine davantage (42,9 %) que les remboursements sont les mêmes quelle que soit la mutuelle choisie lors de l'inscription !

Cette méconnaissance des fondamentaux de la sécurité sociale étudiante, pour 6 étudiants sur 10, souligne la vulnérabilité des étudiants face aux discours commerciaux des mutuelles étudiantes.

**Un quart des étudiants désinformé sur les complémentaires santé**

L'UFC-Que Choisir souhaitait également s'assurer que les étudiants connaissaient bien leurs droits en matière de protection sociale complémentaire. L'information des étudiants par le biais des seules mutuelles étudiantes est en effet propice à des idées reçues... pas forcément dans leur intérêt !

Figure 8 - Résultats du questionnaire en ligne à propos des complémentaires santé



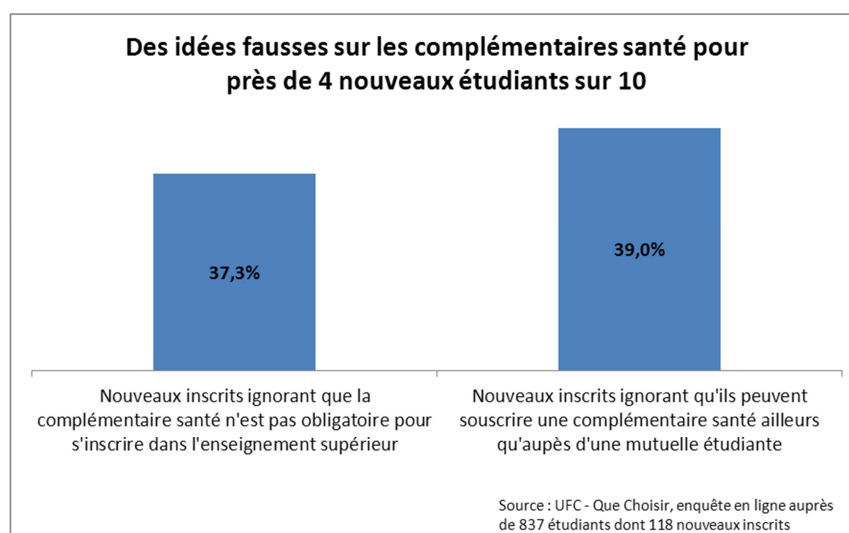
En effet, près d'un quart des étudiants méconnaît ses droits en complémentaire santé, qu'il s'agisse du caractère non-obligatoire d'une complémentaire santé pour s'inscrire dans l'enseignement supérieur (23,7 %) comme de la possibilité de souscrire une complémentaire santé auprès d'un autre organisme que les mutuelles étudiantes (26,6 %).

Un quart des étudiants est ainsi maintenu dans l'ignorance, ce qui les rend d'autant plus vulnérables au démarchage.

#### Des nouveaux inscrits moins bien informés

Parmi les réponses reçues à notre questionnaire, les nouveaux inscrits de 2012<sup>8</sup> ont une connaissance inférieure en moyenne de 7 points à la population étudiante globale. Cette donnée souligne bien que c'est davantage par l'expérience que les étudiants améliorent leur connaissance des mutuelles, et que l'information par les mutuelles nuit à la bonne connaissance du régime.

Figure 9 - Résultats du questionnaire en ligne à propos des complémentaires santé pour les nouveaux inscrits



Les nouveaux inscrits se distinguent en particulier par de mauvais résultats concernant les complémentaires santé : près de 40 % d'entre eux ignorent que la complémentaire santé est facultative, et qu'elle peut être souscrite auprès de tous les organismes complémentaires !

<sup>8</sup> 118 étudiants, soit 14 % de l'échantillon.

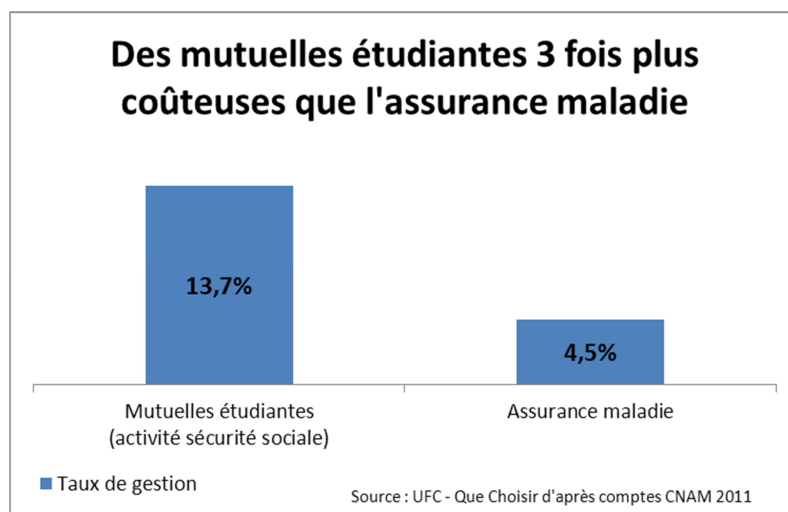
**Ce questionnaire permet de mettre en évidence la faillite de l'information des jeunes quant à leur couverture santé. On peut donc décerner la « mention Opacité » aux mutuelles étudiantes, dont l'une des missions consiste en l'information des jeunes sur leur couverture santé. Confrontées à cette ignorance, largement répandue hormis pour les grands principes, les mutuelles étudiantes ont ainsi libre cours pour leurs activités privées.**

### 1.3. Un régime étudiant coûteux

#### 1.3.1. 93 millions d'euros de frais de gestion en 2011

Les mutuelles étudiantes ont dépensé, en 2011, 93 millions d'euros en frais de gestion, pour leur activité de régime de sécurité sociale<sup>9</sup>. Dans le même temps, elles ont distribué aux étudiants 681 millions d'euros de prestations, soit un taux de frais de gestion de 13,7 %.

**Figure 10 - Comparaison des frais de gestion des mutuelles étudiantes et de l'assurance maladie**



Ainsi, les mutuelles étudiantes ont été plus de 3 fois plus coûteuses que l'Assurance maladie dans l'exercice de leurs activités de sécurité sociale<sup>10</sup>. Ces taux, certes, ne sont pas entièrement comparables : les mutuelles étudiantes font face à des frais spécifiques, comme la réaffiliation annuelle de tous leurs assurés.

Pour autant, un ensemble d'actes de gestion coûteux ne relèvent pas d'elles mais de l'Assurance maladie (comme la gestion des relations avec les professionnels de santé, la gestion des arrêts de travail ou les activités de contrôle médical). En tout état de cause, cette disproportion résulte avant tout de l'organisation du monde social étudiant.

#### 1.3.2. Des coûts structurellement élevés

##### **Une organisation qui empêche les économies d'échelle**

L'informatisation toujours plus poussée des activités de sécurité sociale rend cruciale l'existence d'une base d'assurés la plus large possible pour amortir les coûts fixes<sup>11</sup>. Pourtant, non seulement le système français isole 1,75 million d'étudiants dans un régime dédié, mais encore les partage-t-il entre deux organismes concurrents.

<sup>9</sup> Comptes de la CNAMTS.

<sup>10</sup> Estimation UFC-Que Choisir, frais de gestion rapportés aux prestations servies.

<sup>11</sup> Les coûts fixes sont les dépenses dont le montant ne varie pas, ou à la marge, en fonction du nombre de personnes couvertes, par exemple la mise en place d'un système informatique de gestion des prestations santé.

Par conséquent, deux structures de moins d'un million d'assurés chacune doivent supporter des coûts importants, sans pouvoir profiter d'aucune économie d'échelle significative.

Par ailleurs, au début de chaque année universitaire, l'ensemble de la population étudiante doit être réinscrite auprès de sa mutuelle étudiante, source là encore de dépenses importantes.

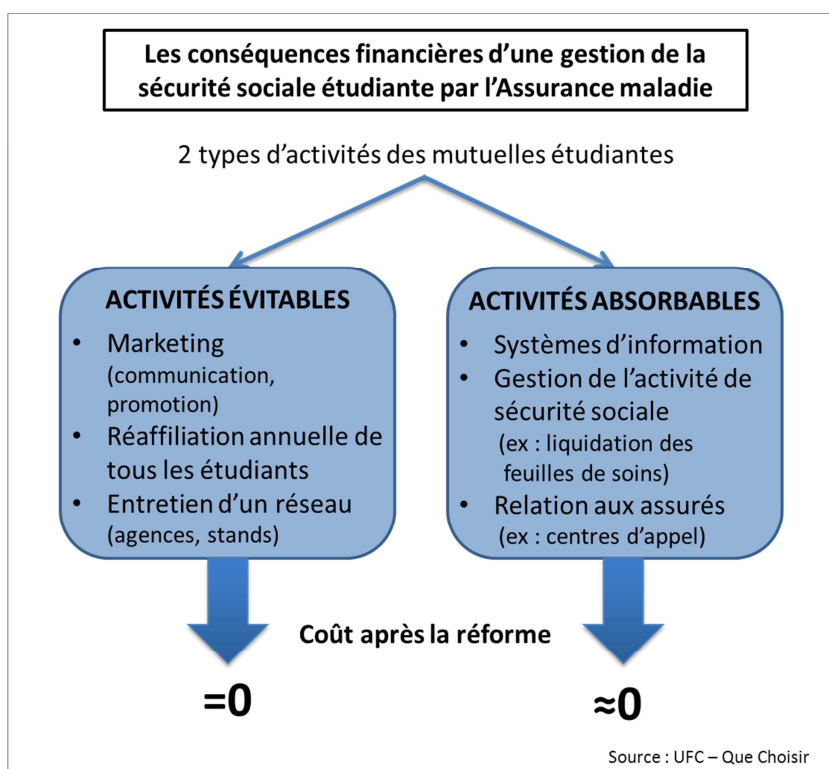
### Une inflation des dépenses de promotion

Chaque rentrée universitaire est l'occasion, pour chacune des mutuelles étudiantes, d'une large campagne de communication et de promotion. Celles-ci cherchent en effet à attirer un maximum d'étudiants, pour bénéficier d'un plus grand financement public.

Comme les étudiants sont libres de choisir leur mutuelle d'affiliation à chaque rentrée, ce mode de financement inflationniste oblige les mutuelles étudiantes à redoubler de dépenses marketing de promotion et de communication (stands, personnel, campagnes de publicité, envoi de publipostages), pour drainer les assurés, et ainsi l'argent public.

#### 1.3.3. Vers une gestion par l'Assurance maladie à coût nul ?

La sécurité sociale étudiante est ainsi gérée pour trois fois plus cher que l'Assurance maladie. Sans réforme structurelle de l'organisation du régime étudiant, les coûts de gestion diminueront peu. C'est pourquoi il faut aujourd'hui envisager une gestion publique de la sécurité sociale étudiante, confiée à l'Assurance maladie. Celle-ci serait source d'économies massives. En effet, les différentes activités de gestion des mutuelles étudiantes peuvent se répartir en deux catégories : les activités évitables, qui disparaîtraient purement et simplement, et les activités absorbables, qui seraient réalisées par l'Assurance maladie, à un coût tendant vers zéro.



#### Marketing et affiliation annuelle, des activités évitables

Une part significative des surcoûts de gestion provient de la persistance de deux mutuelles en concurrence pour assurer les étudiants. Cette situation augmente les dépenses de communication, et oblige à de coûteuses opérations d'inscription annuelle, sans gain pour l'étudiant.

Confier l'ensemble de la population étudiante au régime général de l'Assurance maladie supprimerait *de facto* l'ensemble de ces activités : les dépenses de communication disparaîtraient, et l'étudiant continuerait à être couvert par le régime d'assurance maladie dont il relevait avant ses 18 ans.

De la même façon, les frais de réseau des mutuelles étudiantes (agences, stands) n'auraient plus de raison d'être.

### **Informatique et gestion au quotidien : des activités absorbables par l'Assurance maladie**

Les infrastructures de l'Assurance maladie (qu'il s'agisse des systèmes d'information, du réseau de caisses ou du personnel) sont dimensionnées pour recevoir sans peine 1,75 million d'assurés supplémentaires, et ce d'autant plus facilement que la population étudiante, globalement en bonne santé, est par nature peu coûteuse à gérer. En effet, les étudiants recourent peu aux soins, et ne sont pas générateurs des actes de gestion les plus onéreux pour une caisse d'assurance maladie.

Ainsi, alors que le remboursement moyen dont bénéficie un Français atteint 2 900 euros par an<sup>12</sup>, les étudiants ne sont remboursés qu'à hauteur de 402 euros, ce qui réduit d'autant les dépenses de gestion. Par ailleurs, les remboursements en santé sont aujourd'hui très largement informatisés, et donc effectués à très faible coût marginal par l'Assurance maladie, qui profite de larges économies d'échelle.

Enfin, les étudiants n'occasionnent pas les actes de gestion les plus coûteux. Ils ne bénéficient en effet pas d'arrêts de travail qui, en raison d'une législation complexe, demandent une gestion dispendieuse, car non automatisable. De même, seul un nombre très limité d'entre eux est en Affection Longue Durée (ALD)<sup>13</sup>. Or, les dossiers d'admission aux ALD sont coûteux à traiter, car ils doivent être expertisés par les médecins conseil des CPAM.

### **Confier la sécurité sociale étudiante à l'Assurance maladie serait générateur d'économies massives à coût social nul**

Une prise en charge par l'Assurance maladie de cette population peu consommatrice de soins et peu coûteuse à gérer économiserait ainsi près des 93 millions d'euros d'argent public consacrés en 2011 à la gestion du régime étudiant.

Etalée dans le temps, cette migration ne poserait pas de difficultés techniques majeures. Par ailleurs, le personnel des mutuelles étudiantes dédié à la gestion du régime de base pourrait être repris par l'Assurance maladie (elle l'a déjà fait par le passé avec d'autres régimes minoritaires), ce qui permettrait des économies à coût social limité, voire nul.

Les mutuelles étudiantes, quant à elles, pourront se recentrer sur leurs activités complémentaires.

**Service public et concurrence sont deux options incompatibles, si l'on souhaite un service de qualité, lisible, et à coût réduit. Une gestion de la sécurité sociale étudiante par l'Assurance maladie serait génératrice d'économies substantielles, proches des 93 millions d'euros aujourd'hui consacrés à la gestion du régime étudiant.**

**Cette réforme permettrait d'allouer les économies dégagées au maintien de la solidarité nationale. En période de désengagement de l'Assurance maladie de la prise en charge des soins courants, les bénéficiaires ne concerneraient ainsi pas les seuls étudiants, mais l'ensemble de la société.**

<sup>12</sup> En 2011, pour les personnes couvertes par le Régime général.

<sup>13</sup> Le statut d'ALD permet aux personnes atteintes d'une pathologie longue et coûteuse d'être dispensées du ticket modérateur, et ainsi d'être mieux remboursées.

## 2. Qualité de service : les mutuelles étudiantes au rattrapage

Les coûts de gestion élevés et la complexité du système pourraient être la contrepartie d'une qualité de service sans faille, adaptée aux spécificités du monde étudiant. Pourtant, notre étude met en évidence le niveau inégal de qualité de service de la protection sociale étudiante.

Au-delà des témoignages reçus par l'association, des éléments factuels permettent ainsi de mettre en lumière la défaillance du service client, une délivrance des cartes Vitale difficile et la présence de clauses abusives dans les contrats. Ces constats factuels sont confortés par les réponses des étudiants à notre questionnaire en ligne.

### 2.1. Jusqu'à 55 % des appels reçus non traités

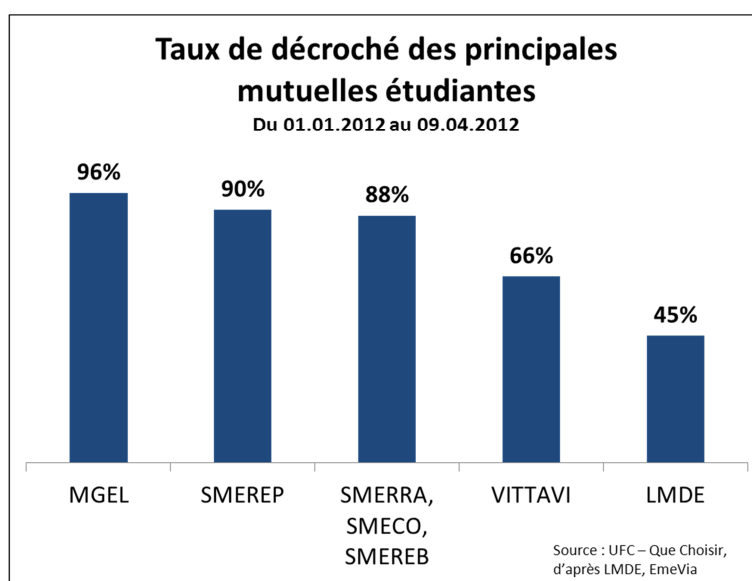
Le 1<sup>er</sup> élément défaillant dans la qualité de service des mutuelles étudiantes concerne le contact clientèle, qu'il s'agisse :

- Des temps d'attente en agence parfois très longs, et qui peuvent amener à éconduire des assurés qui s'étaient pourtant déplacés ;
- D'une difficulté récurrente à joindre les plateformes téléphoniques, malgré des appels répétés ;
- Des courriers et mails restés sans réponse (même pour des recommandés avec accusé de réception).

Un indicateur pertinent pour juger de la qualité de la relation client d'une mutuelle (c'est-à-dire de sa capacité à répondre aux questions et réclamations des étudiants assurés) est le taux de décroché. Il s'agit du pourcentage des appels entrants (donc reçus par les mutuelles) qui est effectivement traité par la mutuelle. Un assuré qui n'obtient pas sa réponse par téléphone renouvellera ses appels, contribuant ainsi à la détérioration des performances téléphoniques, mais sera également susceptible de se rendre en agence, ou de contacter sa mutuelle par courrier ou mél.

Ainsi, le taux de décroché permet d'avoir une représentation de la situation de l'ensemble des modes de contact de la mutuelle concernée.

Figure 11 - Comparaison des taux de décroché entre 7 mutuelles étudiantes





Parmi les taux de décroché des principales mutuelles étudiantes sur le 1<sup>er</sup> trimestre 2012, deux mutuelles (dont la LMDE, la plus importante avec 920 000 étudiants couverts) se singularisent par des chiffres préoccupants.

**Toutes les mutuelles étudiantes agissant dans le même contexte légal, confrontées aux mêmes contraintes, il est inquiétant de constater des divergences aussi importantes entre mutuelles, certaines ayant un taux de décroché supérieur à 90 %, quand d'autres font moitié moins bien. A titre de comparaison, le taux de décroché de l'Assurance maladie atteint 88 %.**

## **2.2. Un tiers des nouveaux étudiants sans carte Vitale au 31 décembre suivant la rentrée**

Les étudiants peuvent également rencontrer des difficultés pour l'ouverture de leurs droits à l'assurance maladie, ou pour obtenir une carte Vitale fonctionnelle, qui parfois se prolongent pendant de longs mois. Les étudiants concernés peinent alors à se faire rembourser, ou à bénéficier du tiers-payant.

Ces difficultés ont deux origines : l'une liée à l'organisation de la sécurité sociale étudiante, l'autre à la performance des mutuelles concernées.

### **2.2.1. Un problème en partie structurel...**

Lorsqu'un assuré social change de régime de sécurité sociale, quelques semaines de battement sont à craindre en début d'affiliation, pour des raisons techniques. On rencontre ces difficultés dans tous les régimes.

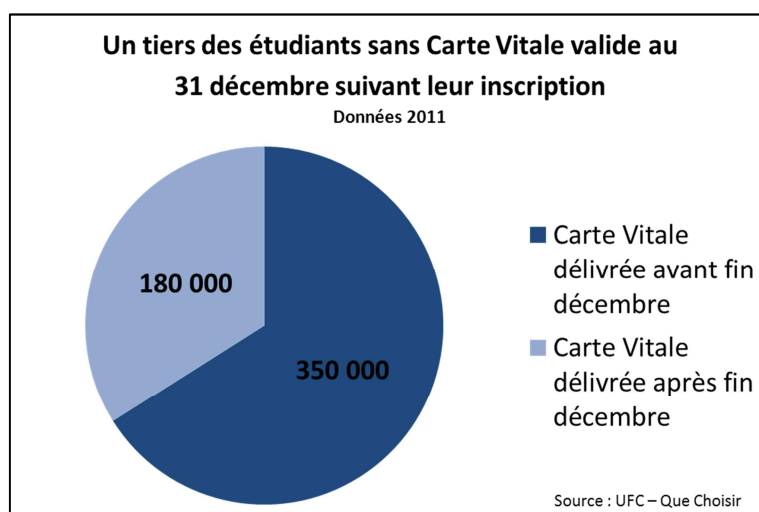
Cette difficulté ponctuelle devient pourtant un problème récurrent pour les étudiants, du fait de l'existence de deux mutuelles en concurrence. Le libre-choix par l'étudiant, à chaque début d'année universitaire, de sa mutuelle de rattachement oblige à réaffilier chaque étudiant à tous les débuts d'année universitaire. On multiplie ainsi les risques de dysfonctionnement dans la procédure.

Par ailleurs, les établissements d'enseignement supérieur jouent un grand rôle dans la procédure, puisque c'est auprès d'eux que l'étudiant choisit sa mutuelle étudiante et paie sa cotisation. De la transmission rapide, par les établissements, d'une information de qualité aux mutuelles dépend donc le processus d'affiliation. Là encore, maintenir un régime particulier et concurrentiel pour les étudiants complique les procédures.

### **2.2.2. ...Accentué par les mutuelles étudiantes**

Si l'organisation de la sécurité sociale étudiante peut expliquer une part de ces dysfonctionnements, il existe une spécificité du régime étudiant, puisque les délais de traitement s'avèrent particulièrement longs pour un tiers des étudiants.

Figure 12 - Délai de délivrance de la carte Vitale aux nouveaux étudiants



Au total, un tiers des étudiants qui s'inscrivent pour la 1<sup>ère</sup> fois à une mutuelle étudiante à la rentrée n'ont toujours pas une carte Vitale active au 31 décembre suivant leur inscription. Pour ces 180 000 étudiants, les remboursements sont donc ralentis pendant plusieurs mois, et le bénéfice du tiers-payant, en pharmacie par exemple, leur est interdit.

### 2.2.3. Des étudiants privés de tiers-payant en pharmacie

La qualité de gestion des mutuelles étudiantes a ainsi des répercussions moins attendues, puisque des étudiants rencontrent des difficultés pour bénéficier du tiers-payant en pharmacie.

En effet, pour être dispensé de l'avance des frais sur les médicaments remboursés, l'assuré doit être en mesure de présenter une carte vitale valide, à même d'émettre une feuille de soins électronique à destination de son centre de sécurité sociale. Ce qui ne devrait être qu'une formalité ressemble pourtant, on l'a vu, à un parcours du combattant pour un tiers des nouveaux étudiants.

Par ailleurs, même avec des cartes Vitale actives, des pharmaciens ont peiné à obtenir le remboursement des médicaments de la part des mutuelles étudiantes, qu'ils ont eux-mêmes du mal à joindre. Les étudiants sont les premières victimes de cet état de fait, puisque certains pharmaciens leur refusent désormais, de manière préventive, la dispense de l'avance des frais.

**Le tiers des nouveaux étudiants subissent des délais inacceptables pour obtenir une carte Vitale fonctionnelle, ce qui les prive par exemple du tiers-payant. Au-delà des ratés administratifs, il s'agit donc d'une problématique d'accès aux soins.**

### 2.3. Des contrats de complémentaires santé riches en clauses abusives

Les conditions contractuelles des complémentaires santé des 11 Mutuelles étudiantes ont été analysées par les juristes de l'UFC Que Choisir. Dans ce cadre, dans chacun des contrats, de nombreuses clauses abusives et illicites ont été décelées, et plus particulièrement les 11 clauses répertoriées en annexe.

Comme le souligne le tableau, les clauses abusives les plus récurrentes portent sur la modification unilatérale des contrats des mutuelles, notamment pour les cotisations et les remboursements, la contrainte du mode exclusif de paiement (prélèvement), le caractère trop court des délais de déclaration de sinistres et la limitation des voies de recours en cas de litige...

S'agissant, particulièrement de la « modification unilatérale du contrat », l'UFC-Que Choisir n'ignore pas les dispositions prévues par le Code de la mutualité qui permettent à l'assemblée générale d'une mutuelle de modifier le montant des cotisations à tout moment. Toutefois, cette simple possibilité

offerte aux mutuelles par le Code de la mutualité -ce n'est pas une disposition impérative- n'est possible que dans l'hypothèse où elle n'est pas contraire aux dispositions d'ordre public prévues par le Code de la consommation et qu'elle n'entraîne pas un déséquilibre significatif des droits et obligations de chacun en permettant par exemple à l'adhérent de résilier son contrat. Or, dans le cas d'espèce, cela constitue bel et bien un déséquilibre significatif puisqu'aboutissant à ce que l'assuré ne puisse résilier son contrat quand bien même le prix de celui-ci pourrait augmenter significativement, voire doubler.

Une autre disposition préoccupante tient à la brièveté des délais de déclaration de sinistre. Par exemple le contrat de la LMDE stipule que « *Sauf cas de force majeure, tout accident doit être déclaré dans les 5 jours à l'aide d'un formulaire adressé à la mutuelle et accompagné d'un certificat médical descriptif des blessures* ». Or, la sanction du défaut de déclaration dans de telles conditions n'est pas prévue par cet article, laissant ainsi toute latitude pour imposer une sanction dont l'adhérent n'a pas été averti et qui pourrait être disproportionnée au regard du manquement de ce dernier à son obligation. Par conséquent, cette clause crée un déséquilibre défavorable au consommateur et est donc abusive aux termes de l'article L132-1 du Code de la consommation.

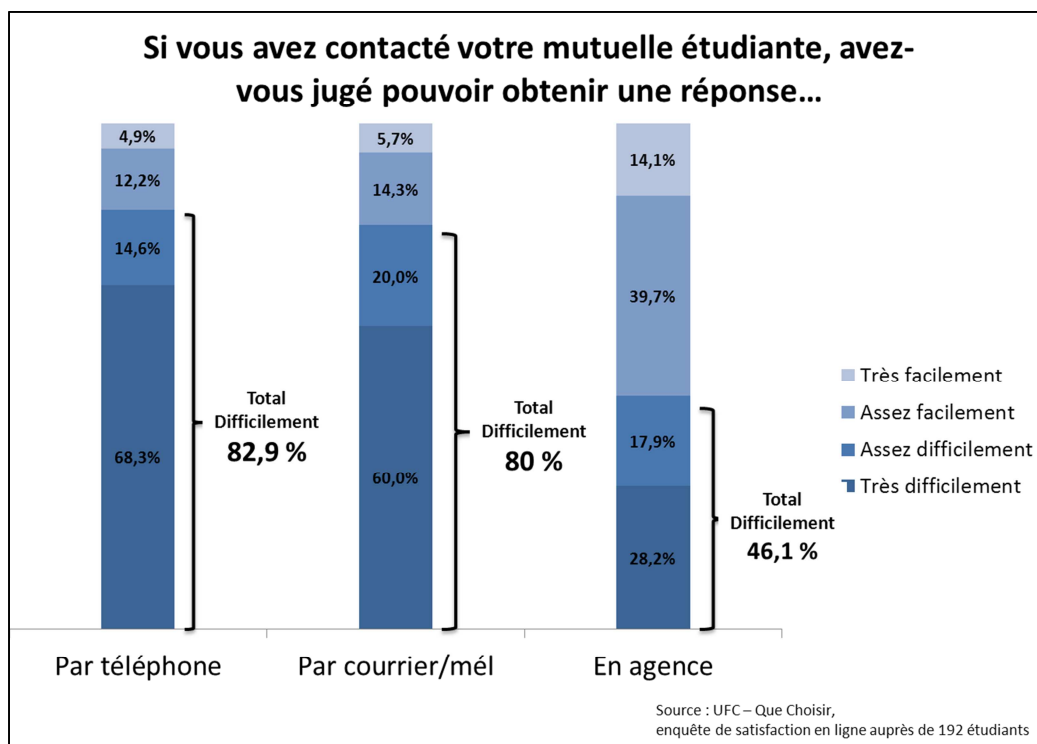
Compte tenu des clauses abusives ou illicites décelées, chacune des 11 mutuelles a été mise en demeure par l'UFC-Que Choisir de conformer, sous trois semaines, ses conditions contractuelles à la législation en vigueur. A défaut de réaction de la part des mutuelles, l'association se réserve le droit d'engager toute démarche ou action propre à la défense des intérêts des étudiants assurés.

#### 2.4. Le jury des étudiants décerne un bonnet d'âne aux mutuelles étudiantes

Le questionnaire en ligne de l'UFC-Que Choisir<sup>14</sup> proposait aux répondants (hors nouveaux inscrits de 2012) de poursuivre vers une étude de satisfaction quant au service rendu par les mutuelles étudiantes. Les 192 témoignages d'étudiants ainsi reçus viennent confirmer les constats factuels énoncés.

#### Un contact très difficile avec les mutuelles étudiantes

Figure 13 - Résultats du questionnaire en ligne pour la satisfaction du contact clientèle



<sup>14</sup> <http://www.quiz-mutuelles-etudiantes.org>

Comme le laissait craindre l'indicateur du taux de décroché des mutuelles, le contact est jugé difficile par une écrasante majorité des étudiants par téléphone (82,9 %, dont très difficile pour 68,3 %) et par courrier ou mail (80 %, dont 60 %). La situation est moins critique en agence, même si 46,1 % des sondés jugent ardu d'obtenir une réponse en agence.

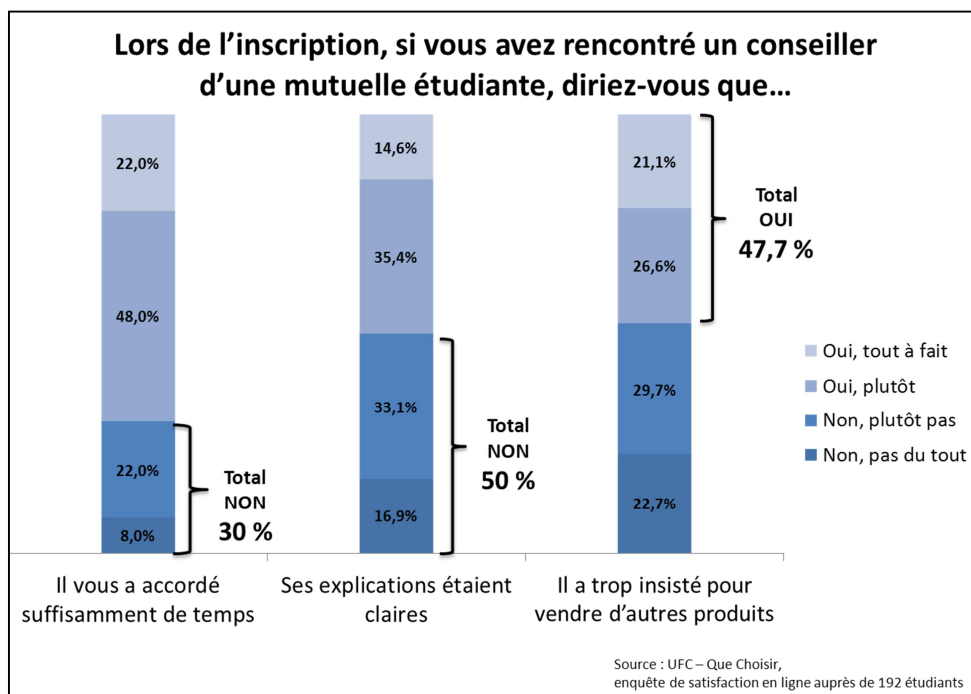
### La qualité de service dénoncée

Sur les 3 critères étudiés, la satisfaction des étudiants assurés est inégale. Ainsi, 51 % d'entre eux trouvent les délais de remboursement des soins assez lents ou trop lents. Par ailleurs, 43,2 % d'entre eux déclarent avoir éprouvé des complications pour obtenir une carte Vitale fonctionnelle. Enfin, un quart des étudiants (26 %) a connu des difficultés pour bénéficier du tiers-payant en pharmacie.

Ces résultats sont préoccupants, puisqu'ils touchent à l'accès aux soins des étudiants : obtention d'une carte Vitale, délais de remboursement, dispense d'avance des frais sur les médicaments.

### Des méthodes de vente jugées trop musclées pour la moitié des étudiants

**Figure 14 - Résultats du questionnaire en ligne pour la satisfaction des échanges avec la mutuelle lors de l'inscription**



Enfin, les étudiants ont été interrogés sur leur rencontre avec les conseillers des mutuelles au moment de leur inscription. Si une large majorité a estimé avoir bénéficié d'assez de temps auprès des stands, la moitié des étudiants a jugé les explications peu claires. Plus grave, 47,7 % des sondés estiment que le personnel des mutuelles a trop insisté pour leur vendre les produits privés proposés sur leurs stands, ce qui vient confirmer les craintes de conflits d'intérêt des mutuelles.

**Clauses abusives dans les contrats, qualité de service parfois très dégradée, méthodes de vente contestables : les mutuelles étudiantes, qui se targuent d'agir dans l'intérêt des étudiants, leur rendent pourtant un bien mauvais service !**

## **SECONDE PARTIE :**

### **Derniers préparatifs avant la rentrée universitaire : quelle complémentaire santé choisir ?**

A l'heure de la rentrée, les étudiants doivent maintenant s'interroger sur la meilleure solution concernant leur couverture complémentaire santé. C'est l'objet du « kit pratique » mis en ligne aujourd'hui par l'UFC-Que Choisir, qui répond aux questions que se posent les étudiants, et les guide à travers un comparatif des principales offres du marché.

## 3. Quelle couverture santé pour les étudiants ?

### 3.1. Faut-il une complémentaire santé quand on est étudiant ?

#### 3.1.1. Des besoins de santé, même chez les étudiants

Les dépenses de santé chez les étudiants sont bien inférieures à celles d'autres catégories de la population (402 euros de dépenses remboursées par l'Assurance maladie par an, contre 2 900 euros pour la population générale). Pourtant, en cas de problème de santé, les étudiants peuvent faire face à des dépenses importantes, même après le remboursement de la sécurité sociale. Dans cette situation, une complémentaire santé leur est utile pour payer leurs soins.

Souscrire une complémentaire santé permet par ailleurs d'accéder à d'autres services, tels que le tiers-payant (c'est-à-dire la possibilité de ne pas avancer l'argent pour certaines dépenses, comme l'achat de médicaments) ou l'accès à des réseaux de professionnels de santé conventionnés (optique, dentaire).

Si une complémentaire santé est donc utile pour les étudiants, ceux-ci doivent s'interroger sur la couverture optimale. C'est pourquoi l'UFC-Que Choisir a réalisé une étude approfondie des principaux contrats sur le marché, et livre ses appréciations aux étudiants en recherche d'une complémentaire santé.

#### 3.1.2. Méthodologie du comparatif

Afin d'éclairer les étudiants sur le choix de leur complémentaire santé, l'UFC-Que Choisir a comparé les offres de 23 des principaux opérateurs du marché : 10 mutuelles étudiantes, 10 complémentaires classiques et 3 complémentaires en ligne.

Cette comparaison a été réalisée pour 3 profils de demande, des garanties les plus basiques aux plus haut-de-gamme<sup>15</sup> :

- *Profil 1 : Garanties basiques*

Ce profil correspond aux besoins des étudiants qui cherchent à se couvrir à bas coût, uniquement pour les besoins minimaux : consultations chez le médecin, principaux médicaments, et hospitalisation. Les contrats étudiés ne prennent en charge ni les dépassements d'honoraires, ni les garanties d'optique ou de dentaire.

- *Profil 2 : Garanties médianes*

Ce profil correspond au niveau médian de couverture des jeunes de moins de 25 ans<sup>16</sup>. Il améliore les garanties basiques, en prenant en charge les dépassements d'honoraires jusqu'à 20 % (en ville comme à l'hôpital), en remboursant d'avantage de médicaments, et en proposant des garanties moyennes en optique et en dentaire.

- *Profil 3 : Garanties haut-de-gamme*

Enfin, le 3<sup>ème</sup> profil répond aux besoins des étudiants qui font face à d'importantes dépenses de santé, ou qui souhaitent être bien couverts dans tous les domaines. Ainsi, les dépassements d'honoraires sont remboursés jusqu'à 2 fois le tarif de la sécurité sociale, tous les médicaments remboursables sont entièrement pris en charge, et les contrats incluent des garanties élevées pour les soins d'optique et de dentaire.

Pour chacun de ces profils, l'UFC-Que Choisir a sélectionné l'offre qui se rapprochait le plus des besoins définis, pour les 23 complémentaires santé étudiées. Quand un organisme complémentaire

---

<sup>15</sup> Le détail des profils est disponible en annexe.

<sup>16</sup> Source : Etudes et résultats n° 752 « Les contrats les plus souscrits auprès des complémentaires santé en 2008 », février 2011.

ne proposait aucune garantie proche des exigences d'un des profils, il n'était pas retenu dans le comparatif concerné.

### **3.2. Etudiants : que choisir ?**

Ce comparatif des offres, dont les résultats détaillés sont disponibles en annexe, a permis de mettre en évidence des tendances lourdes de la complémentaire étudiante : il est plus intéressant pour un étudiant, quand il le peut, de rester couvert par l'assurance de ses parents, et les mutuelles étudiantes sont rarement compétitives, hormis sur les offres bas-de-gamme.

#### **3.2.1. 21,5 % d'économie moyenne en restant couvert par ses parents**

La 1<sup>ère</sup> question qu'un étudiant doit se poser à propos de sa couverture santé concerne la complémentaire de ses parents. En effet, les étudiants peuvent rester affiliés à la complémentaire santé de leurs parents aussi longtemps que celle-ci le permet, soit entre 19 et 27 ans selon les organismes. Passé cette limite, les étudiants doivent souscrire seuls une complémentaire santé dans l'organisme de leur choix.

S'il en a la possibilité, il est le plus souvent intéressant pour l'étudiant de rester couvert par le contrat de ses parents. En effet, en moyenne, cette solution reviendra 21,5 %<sup>17</sup> moins cher que de prendre une complémentaire seule (pour une offre de même niveau auprès du même organisme). Cette moyenne cache de fortes disparités, certains organismes ne prévoyant pas de décote.

#### **3.2.2. Des mutuelles étudiantes rarement compétitives**

Si un étudiant ne peut pas rester couvert par la complémentaire santé de ses parents, et doit souscrire de manière autonome, il n'a pas l'obligation de se tourner vers une mutuelle étudiante. En effet, aujourd'hui, la plupart des organismes de complémentaire santé proposent des garanties accessibles dès 18 ans. Il est dès lors essentiel pour l'étudiant de comparer les offres des mutuelles étudiantes avec celles des complémentaires classiques... ce qui peut révéler de bonnes surprises !

En effet, les mutuelles étudiantes ne sont pas systématiquement plus intéressantes pour les étudiants que les complémentaires santé classiques. Au contraire, dès que l'étudiant cherche des garanties assez étendues (pour les dépassements d'honoraires comme pour l'optique ou le dentaire), les mutuelles étudiantes sont prises en défaut. Pourtant, 60,3 % des étudiants<sup>18</sup> ignorent qu'il est intéressant pour eux de faire jouer la concurrence !

#### **Une spécialisation sur le bas-de-gamme**

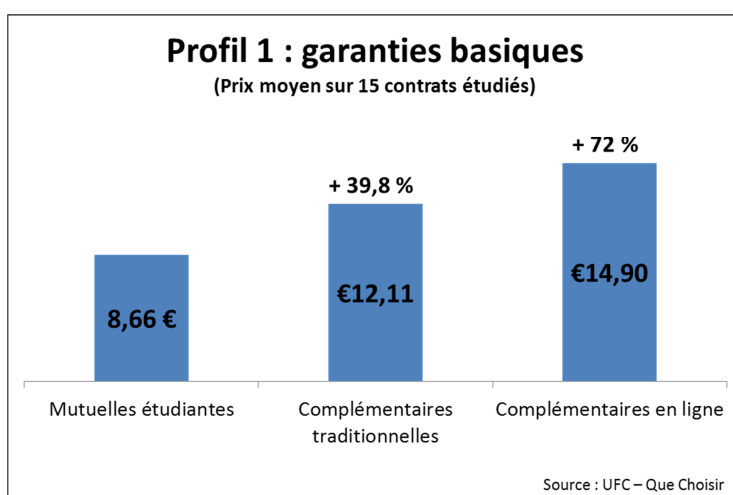
En effet, les complémentaires santé des mutuelles étudiantes se distinguent principalement pour le profil 1, qui correspond à des garanties très réduites.

---

<sup>17</sup> Source : UFC-Que Choisir. Estimation, à partir de notre échantillon de 27 contrats de complémentaires santé généralistes ou en ligne étudiés.

<sup>18</sup> Questionnaire en ligne UFC-Que Choisir, juillet – août 2012, auprès de 771 étudiants.

Figure 15 - Comparatif tarifaire pour les offres de profil 1

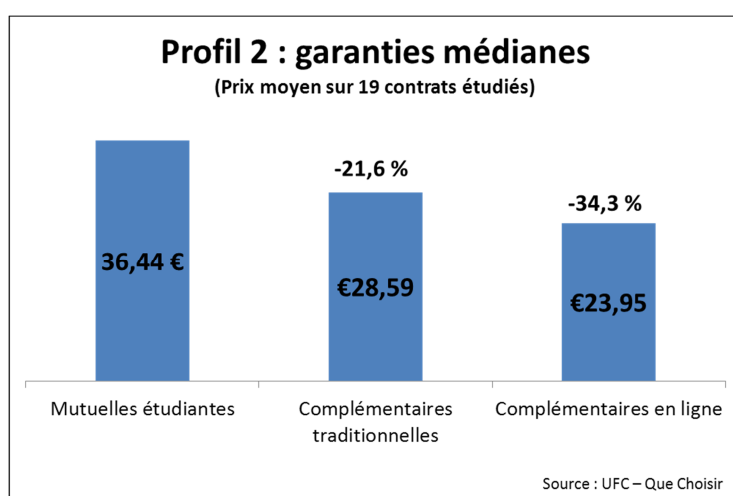


Sur ce segment de marché, qui vise les étudiants à faibles revenus ou ceux s'estimant une suffisamment bonne santé pour ne souscrire qu'à un contrat minimal, les mutuelles étudiantes proposent des produits compétitifs, à partir de 5 euros par mois. Les organismes complémentaires généralistes sont peu présents sur cette gamme de contrats, et quand ils le sont, leurs offres sont plus chères. L'écart de prix est significatif, puisque les complémentaires traditionnelles (avec réseau d'agences) sont 39,8 % plus chères, et les complémentaires en ligne 72 % plus chères que les offres des mutuelles étudiantes.

En revanche, pour les étudiants qui souhaitent des garanties améliorées (profil 2), voire des garanties haut-de-gamme (profil 3), les mutuelles étudiantes s'avèrent nettement moins intéressantes. Il est tout d'abord frappant de remarquer que toutes ne proposent pas ce type de garanties. Ainsi, sur les 10 mutuelles étudiantes, seules 8 comptent dans leur gamme de produits des contrats médians, et seulement 3 des contrats haut-de-gamme ! Dans certaines régions, l'étudiant est par conséquent dans l'impossibilité de se tourner vers une mutuelle étudiante pour sa complémentaire santé, s'il souhaite des garanties étendues.

Par ailleurs, quand les mutuelles étudiantes proposent des produits moyens ou haut-de-gamme, elles le font à des tarifs supérieurs aux complémentaires classiques, et parfois nettement.

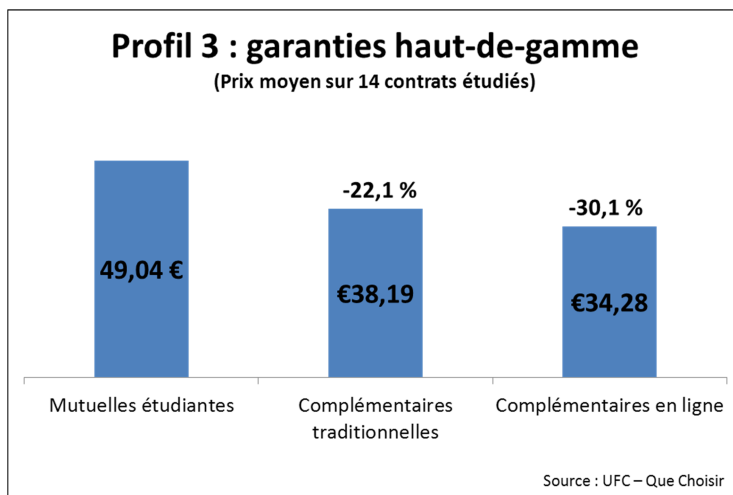
Figure 16 - Comparatif tarifaire pour les offres de profil 2





Ainsi, pour les offres médianes, les étudiants ont tout à gagner à consulter les garanties des complémentaires santé généralistes, en moyenne 21,6 % moins chères. Mieux, les complémentaires santé en ligne, particulièrement adaptées aux étudiants, à l'aise avec internet, offrent un rabais moyen de 34,3 % !

Figure 17 - Comparatif tarifaire pour les offres de profil 3



Le constat est identique pour les offres haut-de-gamme. Les rares contrats proposés par les mutuelles étudiantes sont en moyenne très chers, et l'économie atteint respectivement 22,1 % et 30,1 % pour les complémentaires santé traditionnelles et les opérateurs en ligne.

#### **Une faible couverture des dépassements d'honoraires et des dépenses d'optique et de dentaire, même pour les offres chères**

Les mutuelles étudiantes, parmi les différents contrats de complémentaires santé qu'elles proposent, n'offrent qu'une couverture limitée des dépassements d'honoraires. En effet, même dans les garanties les plus chères, le niveau de couverture des dépassements ne dépasse 150 % que pour une seule mutuelle étudiante. Dès lors, un étudiant désirent une couverture large de ses dépassements d'honoraires, ce qui peut être nécessaire par exemple en région parisienne ou sur la Côte d'Azur, ne peut être satisfait par les mutuelles étudiantes.

De la même manière, la couverture des dépenses de soins d'optique et de dentaire est limitée pour une grande partie des mutuelles étudiantes.

**Malgré ces offres peu compétitives, un tiers des étudiants couverts par la sécurité sociale étudiante souscrivent une complémentaire santé auprès des mutuelles étudiantes. Ces dernières bénéficient ainsi de leur accès privilégié aux étudiants, grâce à leur délégation de service public, pour diffuser des garanties assurantielles dont le manque de compétitivité laisse à penser qu'elles rencontreraient plus difficilement leur public sans ce rôle de centre de sécurité sociale.**

## Les actions de l'UFC-Que Choisir

L'UFC-Que Choisir rappelle son souhait d'un large socle de prise en charge publique des dépenses de santé. Pour être soutenable à long terme, cette intervention publique doit allier toujours la justice dans ses sources de financement et la pertinence dans l'affectation de ses ressources. Sa pérennité est indissociable d'une recherche continue de l'efficacité dans sa gestion.

C'est pourquoi l'UFC-Que Choisir initie aujourd'hui des actions dans trois domaines :

### Informer et accompagner le consommateur-étudiant

Pour accompagner les étudiants avant leur rentrée, l'UFC-Que Choisir met à leur disposition sur son site [www.quechoisir.org](http://www.quechoisir.org) un kit gratuit, comprenant :

- Un comparatif des offres destinées aux étudiants de 23 des principaux acteurs du marché ;
- Des fiches pratiques, sur ce qu'il faut savoir pour faire face au mieux aux dépenses de santé, les conseils pour choisir sa complémentaire, la protection sociale des étudiants à l'étranger, et les aides financières existantes.

### Agir pour purger les contrats de complémentaires santé de leurs clauses abusives

Afin de faire respecter les droits des étudiants, l'UFC-Que Choisir adresse aujourd'hui aux mutuelles étudiantes des mises en demeure de rendre sous trois semaines leurs contrats de complémentaire santé conformes au droit. A défaut de réaction de la part des mutuelles, l'association se réserve le droit d'engager toute démarche ou action propre à la défense des intérêts des étudiants assurés.

### Obtenir des pouvoirs publics une remise à plat de la couverture santé des étudiants

Après avoir fait la preuve de la faillite du système actuel de protection sociale des étudiants, l'UFC-Que Choisir adresse ses demandes aux pouvoirs publics, pour qu'une action déterminée permette une protection sociale étudiante simplifiée, efficace et moins coûteuse.

**L'UFC-Que Choisir demande que la gestion de la sécurité sociale des étudiants soit confiée à l'assurance maladie**

Les étudiants, à leurs 18 ans, resteront couverts par le régime de sécurité sociale dont ils dépendaient précédemment, sans procédure particulière. Cela permettra ainsi d'éviter des tâches administratives redondantes et déléguées à de multiples acteurs (mutuelles, universités), sources d'inefficience.

Les mutuelles étudiantes existantes se recentreront sur leurs activités de complémentaire santé.

**L'UFC-Que Choisir demande que les mutuelles étudiantes ne puissent pas proposer, dans les établissements d'enseignement supérieur, des produits lucratifs.**

Sur les lieux d'études, les étudiants doivent être préservés du démarchage des mutuelles étudiantes, pour vendre leurs produits commerciaux, en particulier en période d'inscription.

## Annexe 1 : Détail des profils pour le comparatif des complémentaires santé

Pour mener à bien son comparatif des offres en complémentaire santé pour les étudiants, l'UFC-Que Choisir a défini trois profils, qui correspondent à trois niveaux de besoins : garanties basiques, garanties médianes et garanties haut-de-gamme.

Le détail des garanties recherchées était le suivant :

**Figure 18 - Garanties retenues pour le comparatif complémentaire santé**

	Profil 1	Profil 2	Profil 3
<b>Médecine de ville</b>			
Médecin généraliste	100%	120%	200%
Médecin spécialiste	100%	120%	200%
<b>Pharmacie</b>			
Médicament 65%	100%	100%	100%
Médicament 30%	0%	100%	100%
Médicament 15%	0%	0%	100%
<b>Hôpital</b>			
Hôpital frais de séjour	100%	100%	100%
Honoraires hôpital (chirurgie, anesthésiste)	100%	120%	200%
Chambre particulière	Non	Oui	Oui (>20€/jour)
<b>Optique</b>			
Monture + verres simples	0 €	100 €	200 €
<b>Dentaire</b>			
Consultation	0%	100%	100%
Prothèse	0%	200% (= 140 €)	300% (= 250 €)

Note : Le niveau de remboursement indiqué inclut la part prise en charge par la sécurité sociale (par exemple, pour une consultation chez le généraliste dans le profil 1, la sécurité sociale rembourse 70 % de la consultation, la complémentaire santé 30 %).

## Annexe 2 : Tableaux comparatifs des offres de complémentaire santé pour étudiants



### Profil - Entrée de gamme

#### Description :

- Garanties minimales, prise en charge des consultations généralistes et spécialistes, pas de dépassements d'honoraires, médicaments à 65 %, hôpital (sans dépassement), pas ou peu d'optique et de dentaire.

Nom de l'offre	Profil	Mutuelles étudiantes										Complémentaires généralistes			Complémentaires en ligne	
		SMEB*1	Soin courant	Indispensable SMEREP	Mut M	Essentielle	Essentielle	Essentielle	Initiale	Piano	Declick	Economique 2	Bonsai Primo	Budget	Formule sur mesure : garanties minimales	Eco
<b>Médecine courante</b>																
Médecin généraliste	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Médecin spécialiste	100%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>Pharmacie</b>																
Médicament 65%	100%	100%	100%	95%	100%	100%	100%	100%	95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Médicament 30%	0%	35%	100%	0%	100%	100%	100%	100%	65%	100%	100%	100%	100%	0%	100%	0%
Médicament 15%	0%	0%	100%	0%	100%	100%	100%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	0%
<b>Hôpital</b>																
Hôpital frais de séjour	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Honoraires hôpital (chirurgie, anesthésiste)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Chambre particulière	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non
<b>Optique</b>																
Monture, verres simples	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	6,43 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	6,43 €
<b>Dentaire</b>																
Consultation	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	100%	0%	100%	100%	100%
Prothèse	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
<b>Prix par mois (étudiant seul)</b>		5,00 €	8,25 €	8,25 €	8,90 €	9,00 €	9,00 €	9,00 €	9,00 €	9,80 €	10,42 €	10,35 €	12,18 €	13,8 €	14,04 €	15,75 €
<b>Prix par mois (étudiant couvert par ses parents)</b>												10,35 €	10,15 €	10,86 €	0 €	15,75 €

© UFC-Que Choisir - Septembre 2012

 Prestation plus faible que le profil  
 Meilleure prestation que le profil

## Profil - Médian

### Description :

- Contrat médian des -25 ans, prise en charge des consultations généralistes et spécialistes, dépassements pris en charge jusqu'à 120 %, médicaments à 65 % et à 30 %, hôpital (avec 120 % de dépassement), couvertures moyennes en optique et dentaire.

Nom de l'offre	Profil	Mutuelles étudiantes									Complémentaires généralistes								Complémentaires en ligne		
		SMEBA	Vittavi	SMECO	SMEREB	SMERRA	MGEL	SMEREP	LMDE	Harmonie Mutualité	MGEN	Allianz	Groupama	SwissLife	MNH	AXA	Confort n°2	AllSecur	amaguiz	Direct Assurance	
<b>Médecine courante</b>																					
Médecin généraliste	120%	100%	125%	130%	130%	130%	125%	100%	100%	130%	100%	125%	130%	125%	125%	135%	150%	125%	150%	150%	
Médecin spécialiste	120%	100%	125%	130%	130%	130%	125%	150%	100%	130%	115%	125%	130%	125%	150%	135%	150%	125%	150%	150%	
<b>Pharmacie</b>																					
Médicament 65%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
Médicament 30%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
Médicament 15%	0%	0%	100%	100%	100%	100%	0%	100%	100%	100%	0%	100%	100%	100%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	
<b>Hôpital</b>																					
Hôpital frais de séjour	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	125%	100%	150%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
Honoraires hôpital (chirurgie, anesthésiste)	120%	100%	140%	100%	100%	100%	125%	100%	100%	130%	100%	125%	100%	175%	125%	135%	200%	125%	200%	150%	
Chambre particulière	Oui	Non	50 €/jour	15 €/jour	15 €/jour	15 €/jour	15 €/jour	40€	40 €/nuit	50 €/jour	25 €/jour	40 €/jour	Non	50 €/jour	25 €/jour	50 €/jour	80 €/jour	20 €/jour	40 €/jour	35 €	
<b>Optique</b>																					
Monture, verres simples	100 €	156 €	146,44 €	131,26 €	131,26 €	131,26 €	117 €	172,53 €	136,44 €	126 €	120 €	90 €	125 €	110,44 €	199,08 €	135 €	100 €	75 €	165 €	180,45 €	
<b>Dentaire</b>																					
Consultation	100%	100%	100%	130%	130%	130%	125%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	150%	100%	135%	150%	100%	100%	150%	
Prothèse (=200%)	140 €	250 €	88 €	304,50 €	304,50 €	304,50 €	117€	285 €	152,00 €**	247,25 €	150 €	139,75 €	170 €	86 €	284,90 €	112,90 €	139,75 €	139,75 €	200 €	88 €	
<b>Prix par mois (étudiant seul)</b>		28,00 €	29,50 €	33,50 €	33,50 €	33,50 €	37,80 €***	46,00 €	49,75 €	23,75 €	24 €	25,68 €	26,17 €	27,75 €	31,30 €	34,57 €	35,48 €	21,56 €	22,88 €	27,40 €	
<b>Prix par mois (étudiant couvert par ses parents)</b>										23,75 €	23,50 €	19,98 €	24,92 €	17,78 €	28,52 €	34,35 €	38,13 €	1,37 €	13,64 €	27,40 €	

© UFC-Que Choisir - Septembre 2012

  Prestation plus faible que le profil  
  Meilleure prestation que le profil

- Pas d'offre correspondante pour SMENO, MEP, Malakoff Médéric et la Macif.

- L'offre haute gamme de la SMEREP ne prend de dépassement d'honoraire jusqu'à 150%.

\* dépassement d'honoraires pris en charge à hauteur de 150€.

\*\* remboursement différent selon dans le réseau conventionné LMDE (200€/dent) ou hors réseau (120€/dent).

\*\*\* forfait Alto 29,0€ + module hospitalisation simple à 2€ + module optique/dentaire à 6€.



## Profil - Haut de gamme

### Description :

- Garanties haut de gamme, prise en charge des consultations généralistes et spécialistes, dépassements pris en charge jusqu'à 200 %, médicaments à 65 %, 30 % et 15 %, hôpital (avec 200 % de dépassement), couvertures hautes en optique et dentaire.

Nom de l'offre	Profil	Mutuelles étudiantes			Complémentaires généralistes								Complémentaires en ligne		
		Mut XL	Magistrale +	Offre sur mesure : médecine/optique/dentaire niveau 3, actes médicaux/forfaits niveau 1	Harmonie santé + 400 avec optique/dentaire niveau 30	Formule étendue	Offre sur mesure : soins médicaux niveau 4, optique/dentaire 3, hospitalisation 2	Energie 2 Moderato	Classic Adulte niveau 4	Référence	Evolya 4	Confort n°3	Garanties hautes : niveau 3 pour médecine courante et optique, niveau 2 pour hôpital et dentaire	Optimal 200	Sur mesure : hautes garanties
<b>Médecine courante</b>															
Médecin généraliste	200%	150%	150%	150%	200%	200%	200%	150%	200%	200%	175%	200%	300%	200%	200%
Médecin spécialiste	200%	150%	150%	200%	200%	200%	200%	200%	200%	200%	200%	200%	300%	200%	200%
<b>Pharmacie</b>															
Médicament 65%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Médicament 30%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Médicament 15%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	100%	0%	100%	100%	0%	100%	100%	100%	100%
<b>Hôpital</b>															
Hôpital frais de séjour	100%	18 €	100%	100%	100%	200%	100%	100%	200%	200%	100%	100%	100%	100%	100%
Honoraires hôpital (chirurgie, anesthésiste)	200%	150%	175%	200%	200%	200%	200%	300%	200%	200%	150%	300%	200%	200%	200%
Chambre particulière	Oui (>20 € par jour)	40 €/jour	60 €/jour*	Non	80 €/jour	46 €/jour	35 €/jour	80 €/jour	80 €/jour	65 €/jour	25 €/jour	100 €/jour	40 €/jour	50 €/jour	40 €/jour
<b>Optique</b>															
Monture, verres simples	200 €	164.48 €	186.43 €	238.62 €	361 €	206.43 €	170 €	140 €	180 €	177.52 €	211.01 €	150 €	290 €	206.43 €	225 €
<b>Dentaire</b>															
Consultation	100%	150%	100%	300%	100%	200%	100%	100%	200%	200%	100%	100%	100%	200%	100%
Prothèse	250 € (=300%)	236 €	193.50 €	447.25 €	354.75 €	301 €	270 €	400 €	139.75 €	414 €	387 €	247.25 €	200 €	139.75 €	247.25 €
Prix par mois (étudiant seul)		32.90 €	38.50 €	75.71 €	27.50 €	32.90 €	37.99 €	38.09 €	38.66 €	40.74 €	44.20 €	45.47 €	27.47 €	37.65 €	37.72 €
Prix par mois (étudiant couvert par ses parents)					27.50 €	32.90 €	36.10 €	38.09 €	30.58 €	22.64 €	38.92 €	37.30 €	17.71 €	37.65 €	2.35 €

© UFC-Que Choisir - Septembre 2012

 Prestation plus faible que le profil  
 Meilleure prestation que le profil

- Pas d'offre correspondante pour la SMEREP, la SMECO, la SMEREB, la SMERRA, la MEP, la MGEN, AXA et Allianz.

- Les offres de VITTAVI et la SMENO sont faibles par rapport au profil.

\* La durée de la prestation est liée à la nature de l'hospitalisation

### Annexe 3 : Détail des clauses abusives relevées dans les contrats de complémentaire santé des mutuelles étudiantes

	Type de clause abusive ou illicite figurant dans les conditions contractuelles de :	LMDE	SMEREP	MEP	MGEL	SMEBA	SMECO	SMENO	SMEREB	SMERRA	VITTAVI	SMERAG
1° INFORMATION DU CLIENT LORS DE SON ENGAGEMENT	Engagement de l'adhérent sans communication préalable des conditions contractuelles		X		X		X		X	X		X
1° INFORMATION DU CLIENT LORS DE SON ENGAGEMENT	Utilisation des données personnelles de l'adhérent sans le consentement de celui-ci	X										
1° INFORMATION DU CLIENT LORS DE SON ENGAGEMENT	Point de départ du délai de renonciation de 30 jours non conforme à la loi	X	X									X
1° INFORMATION DU CLIENT LORS DE SON ENGAGEMENT	Paiement par prélèvement imposé à l'adhérent, à l'exclusion de tout autre mode de paiement	X	X		X	X					X	X
1° INFORMATION DU CLIENT LORS DE SON ENGAGEMENT	Vente liée ou subordonnée de produits non vendus séparément		X									
1° INFORMATION DU CLIENT LORS DE SON ENGAGEMENT	Obligation de déclaration des complémentaires santé sans contrepartie		X				X		X	X	X	
2° COUT DE LA MUTUELLE	Modification unilatérale du contrat par la Mutuelle, liée par exemple à la modification du taux de remboursement de l'Assurance Maladie	X	X	X		X	X	X	X	X		X
3° ETENDUE DES PRESTATIONS	Remboursement légal non assuré en cas de rétractation		X	X								X
4° REGLEMENT DES LITIGES	Délais de déclaration des sinistres trop courts	X	X			X						
4° REGLEMENT DES LITIGES	Suppression des voies de recours légales en cas de litige (exemple : arbitrage imposé en cas de litige...)		X								X	
4° REGLEMENT DES LITIGES	Absence de liberté du choix du médecin en cas d'expertise			X							X	