

**Fédération Nationale de
la Mutualité Française**

Guide de procédure

**LA MEDIATION
de LA MUTUALITE FRANCAISE**



SOMMAIRE

Introduction	page 3
I La médiation de la Mutualité Française	pages 4 à 7
1. Le Règlement de la Médiation	pages 4 et 5
2. Le questionnaire de choix de médiation	page 6
3. Le médiateur de la Mutualité Française	page 7
II L'instruction d'un dossier	pages 8 à 12
1. Les modes de saisine du médiateur	page 9
2. Les conditions préalables à sa saisine	page 10
3. La clôture prématurée du dossier	page 11
4. L'instruction proprement dite du dossier	page 12

INTRODUCTION

La médiation fédérale existe depuis l'Assemblée Générale Extraordinaire de la FNMF du 26 juin 1999 qui l'a mise en place.

Toutefois, l'ordonnance du 20 août 2015 qui a transposé en droit français la Directive 2013/11/UE du Parlement Européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (REL) a modifié les conditions d'exercice de cette médiation, l'encadrant de façon plus stricte.

Cette ordonnance a été complétée de deux décrets : celui n°2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation et le décret n°2015-1607 du 7 décembre 2015 relatif aux conditions de désignation des médiateurs d'entreprises.

Le nouveau système est entré en vigueur le 1er janvier 2016.

La FNMF a publié deux circulaires explicitant les nouveaux textes, l'une sur l'ordonnance REL le [27 août 2015](#) et l'autre sur ses décrets d'application le [14 décembre 2015](#), toutes deux consultables sur MUTWEB.

Le présent guide de procédure a pour objet de les compléter de manière opérationnelle.

Y figurent :

A titre de rappel :

- le Règlement de la Médiation de la Mutualité Française ;
- le questionnaire permettant aux mutuelles de faire connaître à la FNMF leur choix de médiation.

Puis :

- des informations sur le médiateur de la Mutualité Française ;
- la procédure d'instruction proprement dite des dossiers médiation.

I- LA MEDIATION DE LA MUTUALITE FRANCAISE

1.Le Règlement de la médiation de la Mutualité Française

Préambule : La médiation de la Mutualité Française est régie par les dispositions générales, légales et réglementaires, figurant au titre V du livre 1^{er} du code de la consommation relatif à « La médiation de la consommation » et par les dispositions particulières ci-après détaillées.

Le règlement de la médiation de la Mutualité Française s'applique aux groupements adhérents, à leurs membres participants et ayants droit qui choisissent de recourir au médiateur de la médiation de la Mutualité Française.

ARTICLE 1 :

La médiation de la Mutualité Française est réalisée, conformément à l'article 70 des statuts de la FNMF, par un médiateur élu pour six ans par le Conseil d'administration. Cette nomination est notifiée à la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation qui en informera la Commission Européenne. Le médiateur répond aux conditions de compétence et d'indépendance exigées par les textes.

ARTICLE 2 :

Le Médiateur a pour mission d'examiner les différends opposant un adhérent à sa mutuelle dans les domaines de la complémentaire santé, de la prévoyance et de la retraite.

Sont exclus :

- les litiges relatifs aux services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients et faisant l'objet des activités des mutuelles du Livre III ;
- les litiges manifestement infondés ou abusifs ;
- les litiges pour lesquels le membre participant a introduit sa demande auprès du médiateur plus d'un an après sa réclamation écrite auprès de sa mutuelle.
- les litiges précédemment examinés (ou en cours d'examen) par un autre médiateur ou par un tribunal.

ARTICLE 3 :

Le Médiateur peut être saisi par l'adhérent ou son ayant droit après épuisement des procédures internes de règlement des litiges propres à la mutuelle.

ARTICLE 4 :

Le médiateur peut être saisi soit par courrier à l'adresse suivante :
Monsieur le Médiateur, 255 rue de Vaugirard, 75719 Paris Cedex 15
soit par mail à : mediation@mutualite.fr

ARTICLE 5 :

Le recours à la médiation est gratuit pour le membre participant.

ARTICLE 6 :

La procédure de médiation est conduite dans le respect de la confidentialité et du contradictoire. A cet effet, les parties s'engagent à fournir tous les éléments d'information qui pourraient leur être demandés dans le cadre de l'instruction de leur dossier. Les mutuelles devront adresser les pièces à l'appui de leur position ainsi qu'un récapitulatif des faits dans un délai maximum de 4 semaines à compter de l'information par le service de médiation d'une saisine du médiateur.

ARTICLE 7 :

La saisine du Médiateur interrompt la prescription.

ARTICLE 8:

Le Médiateur rend un avis motivé dans les trois mois maximum de la réception du dossier complet. Si la question soulevée est particulièrement complexe, un nouveau délai pourra être fixé, n'excédant pas trois mois, dont les parties à la médiation devront être informées. Il s'agit d'un avis rendu en droit et/ou en équité.

ARTICLE 9 :

La mutuelle et l'adhérent doivent dans les deux mois de la notification de l'avis en recommandé avec AR informer le médiateur de la FNMF de son acceptation ou de son refus. Ce dernier devra être motivé.

La procédure de médiation sera clôturée dès l'acceptation de la solution proposée ou de la formalisation de la persistance du désaccord.

Le membre participant peut à tout moment mettre fin à la procédure de médiation.

2. Le questionnaire relatif au choix de médiation

Merci de remplir ce document et de le retourner à :
DEOM/PAEM/Service expertise juridique/Service Médiation
FNMF
255 rue de Vaugirard
75719 PARIS cedex 15
Mail : mediation@mutualite.fr
Pour tout renseignement, vous pouvez contacter le SVP Fédéral
au 01 40 43 33 00 (de 14h00 à 17h30) ou par mail à fsvp@mutualite.fr

QUESTIONNAIRE RELATIF A LA MEDIATION

Nom de l'organisme :
Numéro SIREN :
Adresse :
Tél :
Mail :

SYSTEME DE MEDIATION RETENU

Option 1 : Médiation interne au groupement

Si votre mutuelle fait ce choix, indiquer le nom et les coordonnées du médiateur vers lequel nous renverrons les éventuelles réclamations de vos adhérents :

Nom :
Adresse:
.....
Téléphone :
E-mail :

Option 2 : Recours à la médiation de la Mutualité Française

Indiquer le nom du collaborateur chargé des relations avec les adhérents et qui sera l'interlocuteur du service de médiation fédéral :

Nom :
Fonction:
Téléphone (ligne directe) :
E-mail :

Date du Conseil d'administration ayant décidé de l'option choisie :

Date, nom, prénom et signature de la Présidente, du Président :

3. Le Médiateur de la Mutualité Française

Monsieur Michel LENORMAND est médiateur à la FNMF depuis le 9 avril 2009.

Il est désormais le Médiateur de la Mutualité Française et ce jusqu'au 24 juin 2017, date de la fin de son mandat.

Il peut être saisi, soit par courrier à l'attention de :

Monsieur le Médiateur de la Mutualité Française
FNMF
255 rue de Vaugirard
75719 PARIS cedex 15

soit via l'adresse mail mediation@mutualite.fr

soit directement via le site internet <http://www.mutualite.fr/la-mutualite-francaise/la-federation/la-mediation/>

Ces informations devront être reprises par les mutuelles ayant confié leur médiation au médiateur de la Mutualité Française respectivement dans tous leurs documents contractuels pour les modes de saisine, et sur leur site internet pour un renvoi sur la page médiation du site internet de la FNMF.

II- L'INSTRUCTION D'UN DOSSIER

Il convient de rappeler qu'en vertu de l'article R.152-5 du code de la consommation, le médiateur doit rendre son avis dans les 90 jours (3 mois) de la réception des documents sur lesquels est fondée la demande de l'adhérent, soit dès que le dossier est complet.

La procédure d'instruction des dossiers doit donc tenir compte de ce délai.

Toutefois, ce délai peut être prolongé à tout moment par le médiateur en cas de litige complexe, prolongation dont le médiateur informera les parties.

Par ailleurs, les avis seront adressés, sauf instruction contraire, écrite et expresse de la mutuelle, à l'attention du Directeur (opérationnel) de la mutuelle concernée.

1 - Modes de saisine du médiateur

Le médiateur peut être saisi par l'adhérent d'une mutuelle après épuisement des procédures internes de règlement des litiges propres à la mutuelle (article L.152-2 a) du code de la consommation) et ce, par:

- Appel téléphonique du service médiation ou du SVP Fédéral : il conviendra alors de demander à l'adhérent de confirmer sa demande par écrit.
- Lettre de l'adhérent : une lettre même simple saisit le médiateur.
- Courriel de l'adhérent.

2 - Conditions préalables à sa saisine:

Il faut que la Mutuelle soit adhérente à la FNMF.

Si l'organisme auquel l'adhérent appartient n'est pas adhérent à la FNMF, et si a fortiori c'est une mutuelle d'assurance ou une société d'assurance, il appartient au service médiation d'orienter l'adhérent vers le médiateur compétent (médiateur de l'assurance ou médiateur particulier).

Les coordonnées du médiateur de l'assurance sont :

La Médiation de l'Assurance
TSA 50110
75 441 Paris cedex 09

Il faut que la Mutuelle ait choisi la Médiation Fédérale (option 2).

Si la Mutuelle a opté pour la médiation interne (option 1), le dossier de l'adhérent doit lui être transmis, ce dernier étant informé du dessaisissement du médiateur de la Mutualité Française.

Il est convenu que si la Mutuelle n'a pas fait explicitement connaître son choix, elle est réputée avoir opté pour la médiation interne.

Il faut que l'objet du litige entre dans le champ d'application de la Médiation Fédérale.

Le différend doit être relatif aux domaines assurantiels de la complémentaire santé ou de la prévoyance.

L'adhérent doit avoir épuisé les voies de recours internes à la mutuelle.

Aucune procédure contentieuse ni aucun recours devant un autre médiateur ne doivent avoir été engagés.

L'adhérent doit avoir saisi le médiateur dans l'année qui suit sa réclamation écrite auprès de la mutuelle.

La demande ne doit pas être manifestement abusive ou infondée.

Si au regard de ces éléments, la demande de l'adhérent n'est pas recevable, une fin de non-recevoir doit lui être adressée. La mutuelle en est informée.

Un litige peut naître également à l'occasion de la distribution d'un produit par une mutuelle adhérente: dans ce cas le médiateur renverra le dossier vers l'assureur du contrat.

A noter que ces courriers opposant une fin de non-recevoir (et dont la teneur pourra également être communiquée par voie électronique) devront être adressés aux parties dans les 3 semaines de la réception de la demande de l'adhérent (article L.152-2 du code de la consommation).

3 – Clôture prématurée du dossier

La saisine du médiateur peut entraîner une volonté de la mutuelle de régulariser l'incident soulevé avant même que le médiateur ne se prononce.

La mutuelle peut alors faire droit à la demande de l'adhérent et en informer le médiateur.

Dans cette hypothèse, la médiation n'ayant plus lieu d'être, la clôture du dossier s'impose, l'adhérent et la mutuelle en étant toujours informés.

4 - Instruction proprement dite du dossier.

Si la mutuelle a choisi l'option 2 et que les conditions sus énoncées sont bien remplies, il convient:

Première étape:

- d'envoyer un courrier à l'adhérent accusant réception de sa lettre, lui demandant éventuellement des pièces complémentaires et l'informant que sa mutuelle est saisie afin de transmettre ses pièces et de faire valoir ses arguments;
- de relater les faits de l'espèce à la mutuelle et de lui demander sa position sur le litige et les pièces nécessaires à l'instruction dans le délai de 4 semaines avec notamment :
 - ses statuts et règlement mutualiste ou contrat collectif ;
 - une fiche récapitulative des faits.

Deuxième étape:

- A réception des pièces de chaque partie, envoyer une lettre à l'adhérent et à la mutuelle les informant de l'ouverture de la médiation et de ce qu'un avis sera rendu dans les 3 mois, sauf prolongation éventuelle qui leur serait précisée.

La procédure de médiation est alors lancée.

Troisième étape:

- Notifier l'avis par lettre recommandée avec avis de réception aux parties (adhérent et mutuelle) en leur demandant de faire connaître au médiateur s'ils acceptent ou non la décision, la mutuelle devant motiver son refus.
 - ♦ La procédure de médiation sera clôturée dès l'acceptation de la solution proposée ou de la formalisation de la persistance du désaccord. En cas d'absence de réponse, il sera considéré que la médiation a échoué.

@ @ @