**Charte de la Médiation de MGEN**

La médiation de la consommation est un mode de règlement des litiges mis en place sous le contrôle de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, ci-après désignée « la CECMC ».

MGEN met à la disposition de ses adhérents un dispositif de médiation qui s’inscrit dans le dispositif légal de médiation des litiges de la consommation régi par le Code de la Consommation (en particulier les articles L.611-1 à L.616-3) et le Code de la Mutualité (notamment les articles L.221-6-2 et L.221-18).

**Article 1 : Le médiateur**

Le 30 mars 2021, le Conseil d’administration a validé le choix de la Chambre Nationale des Praticiens de la Médiation (CNPM) comme médiateur de MGEN, MGEN Vie et MGEN Filia, ci-après désignées « MGEN ».

Les modalités de mise en œuvre de la médiation sont définies entre MGEN et la CNPM, au travers d’une convention individuelle d’adhésion conclue pour une durée de trois ans.

Selon les termes de la convention, la CNPM propose une liste de médiateurs, personnes physiques, qui exercent leur mission en toute impartialité et indépendance. Chaque demande sera traitée dans son intégralité par un médiateur issu de la liste des médiateurs affectés par la CNPM à MGEN.

Les médiateurs personnes physiques répondent aux conditions suivantes :

* Avoir une expérience juridique et judiciaire ou une formation spécifique à la médiation ;
* Disposer d’une formation ou d’expérience en droit de la consommation ;
* Être validés par la Commission d’évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation pour une durée minimale de trois ans ;
* Être rémunérés sans considération du résultat de la médiation ;
* Ne pas être en conflit d’intérêts avec MGEN, et le cas échéant, le signaler.

**Article 2 : La gratuité et confidentialité de la médiation de la consommation**

Pour l’adhérent, le recours à la médiation est gratuit et facultatif à l’exception des frais prévus ci-après.

L’adhérent peut, à sa charge :

* Se faire représenter par un avocat ou assister par une association de consommateurs ou par un tiers de son choix à tous les stades du processus de médiation
* Solliciter l’avis d’un expert. En cas de demande conjointe, les frais sont partagés entre les parties. Si le médiateur demande l’avis d’un expert, les frais d’expertise sont à la charge du service de médiation.

Dans l’hypothèse où l’adhérent est amené à se déplacer ou à exposer d’autres frais, il ne saurait en demander le remboursement à MGEN.

Sauf accord contraire des parties, la médiation est soumise au principe de confidentialité. Les constats du médiateur et les déclarations recueillies au cours de la médiation ne peuvent être divulguées aux tiers ni invoquées ou produites dans le cadre d’une instance judiciaire sans l’accord des parties.

**Article 3 : Le champ de compétence du médiateur auprès de MGEN et litiges exclus de la médiation de la consommation**

1. Litiges entrant dans le champ de compétence du médiateur

Le médiateur est compétent pour examiner les litiges concernant l’application des garanties assurées par MGEN.

1. Litiges n’entrant pas dans le champ de compétence du médiateur

Il s’agit des litiges liés :

* Aux garanties souscrites via MGEN auprès d’un autre assureur, sauf si le litige concerne la distribution de la garantie, la non-application des garanties relevant du médiateur des assurances ;
* Aux principes de la politique tarifaire de MGEN définie en Assemblée Générale et en Conseil d’Administration ;
* Aux procédures légales de recouvrement des cotisations ;
* À l’avis des praticiens consultants de MGEN (médecin, dentiste…) qui relève d’une activité de contrôle médical ;
* Aux décisions prises dans le cadre du dispositif du fond d’action sociale ;
* Aux décisions relatives à la gestion du Régime Obligatoire qui relèvent du médiateur de la CNAM.
1. Litiges exclus

La médiation des litiges de la consommation ne s’applique pas :

* Aux litiges entre professionnels ;
* Aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation
* Aux procédures introduites par MGEN contre un adhérent.

**Article 4 : Les conditions de recevabilité des demandes de médiation**

Sont non recevables en application de l’article L 612-2 du Code de la Consommation :

* Les litiges pour lesquels l’adhérent ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès de MGEN par une réclamation écrite selon les modalités prévues dans le contrat ;
* Les litiges manifestement infondés ou abusifs ;
* Les litiges pour lesquels l’adhérent a introduit sa demande auprès du médiateur plus d’un an après sa réclamation écrite auprès de MGEN.
* Les litiges précédemment examinés (ou en cours d’examen) par un autre médiateur ou par un tribunal.

**Article 5 : Les modalités de saisine du médiateur**

* *La démarche préalable obligatoire*

L’adhérent doit préalablement à la saisine du médiateur tenter de résoudre directement son litige auprès de MGEN.

Pour ce faire, il doit adresser dans un premier temps ses sollicitations soit par courriel via son espace personnel MGEN, soit par courrier adressé à sa section départementale.

Si la réponse reçue ne le satisfait pas, il peut alors saisir le service des réclamations du Siège national, en écrivant à :

**MGEN Siège national**

**Service des réclamations**

**3, square Max Hymans**

**75748 Paris cedex 15**

Enfin, il peut saisir le médiateur (Cf. ci-après) :

* En l’absence de réponse du service des réclamations du siège national dans un délai de douze jours calendaires ;
* Ou, si le litige persiste, et si aucune action contentieuse le concernant, n’a été intentée.
* *Qui peut saisir le médiateur ?*
* L’adhérent de MGEN ;
* Les bénéficiaires conjoints et enfants de l’adhérent ;
* Le souscripteur d’offres additionnelles ;
* Les bénéficiaires désignés d’une prestation Invalidité-Décès.
* *La saisine du médiateur se fait :*
* Par courrier : CNPM Médiation Consommation

27, avenue de la libération

42 400 SAINT-CHAMOND

* Via le site CNPM : <https://www.cnpm-mediation-consommation.eu>

**Article 6 : Le déroulement du processus de médiation**

Le médiateur exerce sa mission en toute indépendance et impartialité. Il procède à l’examen de recevabilité du dossier. Il s’assure notamment que les démarches préalables à la saisine du médiateur ont été réalisées et que le motif de la réclamation entre dans son champ de compétence.

Si le dossier est recevable au regard de l’ensemble des dispositions de l’article L.612-2 du Code de la consommation et s’il respecte les conditions listées à l’article 3 de la présente charte, il est adressé aux parties une notification les en informant expressément. Cette notification rappelle aux parties qu’elles peuvent à tout moment se retirer du processus.

Le médiateur analyse l’ensemble des éléments du dossier. Il peut demander éventuellement des compléments d’information aux parties.

A défaut d’accord entre les parties, le médiateur fait une proposition écrite visant à résoudre le litige qu’il notifie à chacune des parties. Le médiateur rend une proposition de solution motivée dans les 90 jours maximum de la notification de sa saisine.

En faisant connaître la solution qu’il propose, le médiateur rappelle :

* Que chaque partie est libre d’accepter ou de refuser sa proposition de solution ;
* Que sa proposition de solution peut être différente de la décision qui aurait pu être rendue par un tribunal

Le médiateur précise également les effets juridiques de l’acceptation de la proposition de solution, fixe un délai de 15 jours pour l’accepter ou la refuser et indique que, passé ce délai, l’absence de réponse de l’une des parties équivaudra à un refus de cette proposition. Le médiateur informe les parties de cette règle dans le courrier/courriel de notification de sa proposition.

**Article 7 : L’issue de la médiation**

1. En cas d’accord

Lorsque les parties acceptent la proposition du médiateur, ce dernier adresse une notification d’accord aux parties puis clôture le dossier. Les correspondantes « médiation » rédigent la convention d’accord qu’elles adressent au service en charge d’exécuter la décision du médiateur.

1. En cas de refus

Le médiateur établit un constat d’échec et le notifie aux parties. Les correspondantes de la « médiation » procèdent à la clôture du dossier.