

Médiation
Médiation
Médiation
Médiation
Médiation
Médiation

**Rapport du médiateur de la
consommation MGEN 2017**



GRUPE **vyv**

Rapport

du médiateur
de la consommation

MGEN 2017

Sommaire

Introduction	7
1. Activités de la médiation	8
1.1. Nombre de demandes reçues en 2017	8
1.2. Évolution de l'activité du service médiation	9
2. Typologie des demandes de médiation en 2017	10
2.1. Le champ de la médiation	10
2.2. Les demandes hors du champ de la médiation	10
2.3. Les demandes dans le champ de la médiation	11
3. Réponses apportées par le médiateur	13
3.1. Délais de clôture des dossiers	13
3.2. Réponses apportées en 2017	13
Recommandations formulées à MGEN	14
Conclusion	15

Introduction

MGEN a décidé de se doter d'un dispositif de médiation qui lui soit propre depuis avril 2009, c'est-à-dire bien avant la modification du droit de la consommation initiée par l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et par le décret n° 2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation.

Cette modification, entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2016, a conduit MGEN :

- ➔ à renouveler le choix qu'elle avait fait de disposer d'un médiateur d'entreprise et a sollicité son référencement auprès de la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la consommation (CECM) pour qu'il soit inscrit sur la liste des médiateurs prévue à l'article L. 615-1 du code de la consommation et que cette inscription soit notifiée à la Commission européenne. Cette procédure a abouti, le 10 février 2017, à son inscription sur la liste des médiateurs de la consommation au titre du Groupe de la Mutuelle Générale de l'Éducation Nationale ;
- ➔ à mettre ses procédures et modalités de déroulement de la médiation en conformité avec les exigences nouvelles du code de la consommation et notamment pour ce qui concerne l'examen des conditions de recevabilité des demandes, y compris en ligne, sur un site dédié, la garantie de l'indépendance du service médiation, et le respect des délais.

Ces nouveautés, qui n'ont pas manqué de répercussions tant sur le groupe MGEN que sur le service médiation, se sont traduites par la rédaction et la diffusion d'une nouvelle circulaire propre à la médiation, la création d'une plaquette explicative mise à la destination des adhérents dans les sections départementales de MGEN et la mise à jour de la liste des différents référents du service médiation dans tous les centres et service, qui ont été sensibilisés par l'envoi d'une information pédagogique par voie électronique.

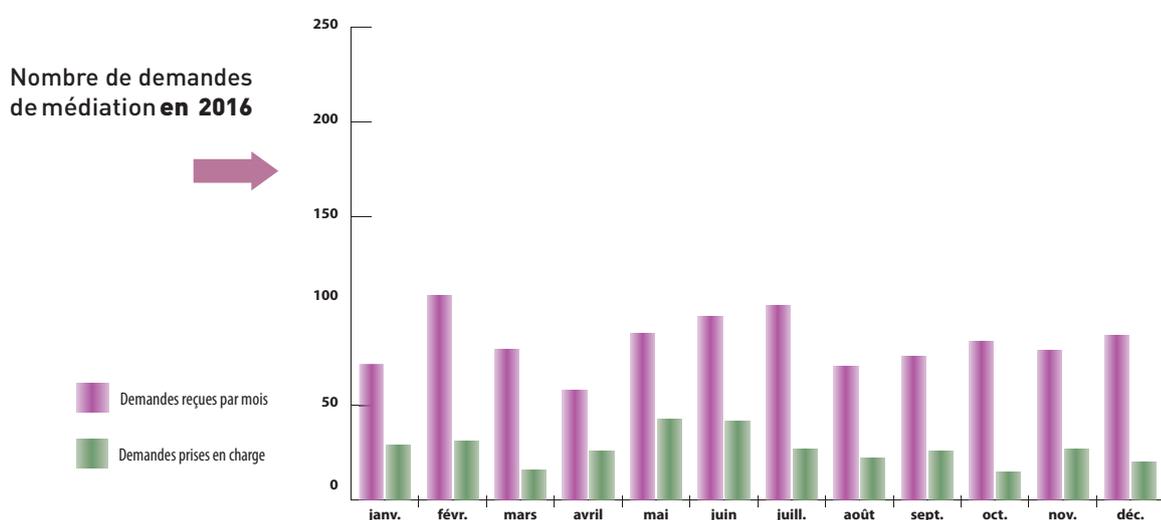
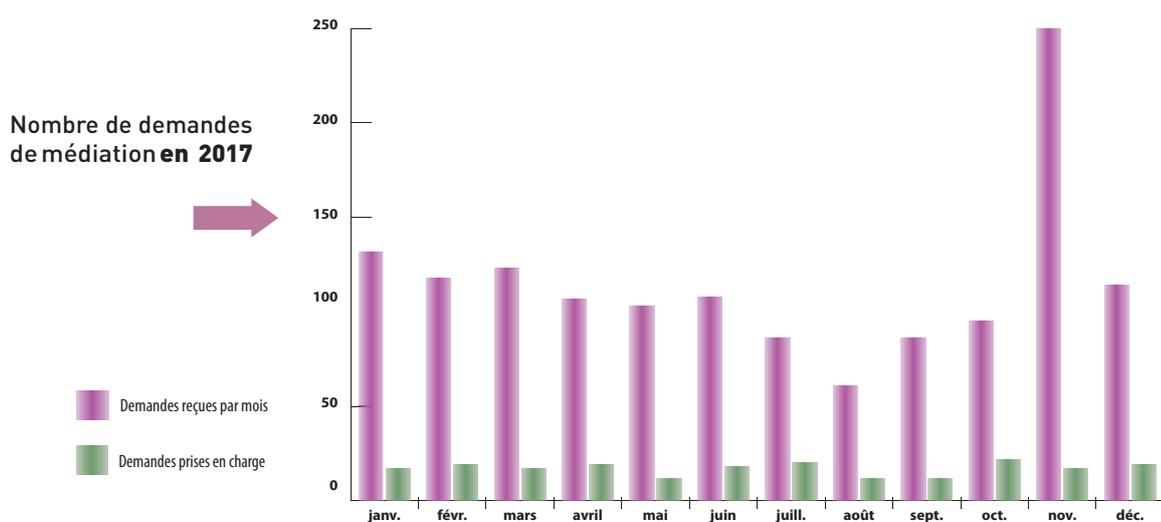
Désormais, le dispositif médiation de MGEN est en mesure de satisfaire aux exigences légales d'examen de toutes les demandes de médiation dans les délais prescrits (trois semaines pour accuser réception de la demande de médiation et se prononcer sur sa recevabilité, quatre-vingt-dix jours pour répondre à l'adhérent sauf dossier complexe).

1.1. Nombre de demandes reçues en 2017

En 2017, le service médiation a reçu 1 383 demandes de saisine, ce qui représente une augmentation de près de 40 % par rapport à l'année 2016, elle-même en hausse de 120 % par rapport à 2015. Cette évolution n'est explicable ni par un changement notable du périmètre du sociétariat, ni par une évolution majeure de l'offre.

Alors que les saisines des premières années d'exercice du service médiation oscillaient autour de 400 par an jusqu'en 2015, la tendance constatée en 2016 et amplifiée en 2017 marque un triplement du nombre de saisines. Cette évolution très importante est à rechercher tant dans la facilité offerte désormais pour les modes de saisine (par courrier, par courriel et même directement en ligne) que par l'effet de contournement de l'impossibilité que disent rencontrer les adhérents pour faire remonter leurs difficultés dès lors qu'elles perdurent et dépassent la demande de renseignement simple ou qu'elles ne peuvent aboutir du fait d'une saturation des lignes téléphoniques dédiées. C'est ainsi qu'en novembre 2017, une modification de l'espace adhérent du site Internet de MGEN a suffi à désorienter les adhérents et à doubler le volume des demandes vers la médiation.

Les deux tableaux ci-dessous visualisent l'évolution mensuelle du nombre de demandes d'une année sur l'autre.



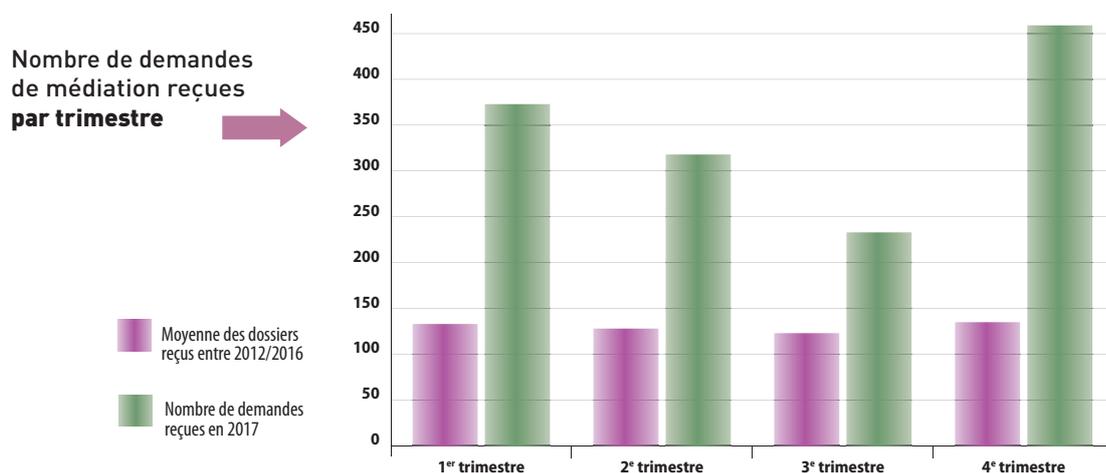
1.2. Évolution de l'activité du service médiation

La réception de 1383 demandes au cours de l'année 2017 a imposé au service médiation, et singulièrement à la correspondante médiation, seule salariée du service, à les enregistrer, les analyser pour examiner leur recevabilité, les réorienter pour la plus grande partie (85 % du total) vers le service compétent, répondre à l'adhérent pour accuser réception en précisant si la médiation est recevable ou non. Cette tâche mobilise un temps et une énergie qui ne peuvent être consacrés à l'approfondissement et au traitement des dossiers retenus en médiation. En 2017, cette contrainte a été maîtrisée du fait de la baisse sensible du nombre de litiges recevables.

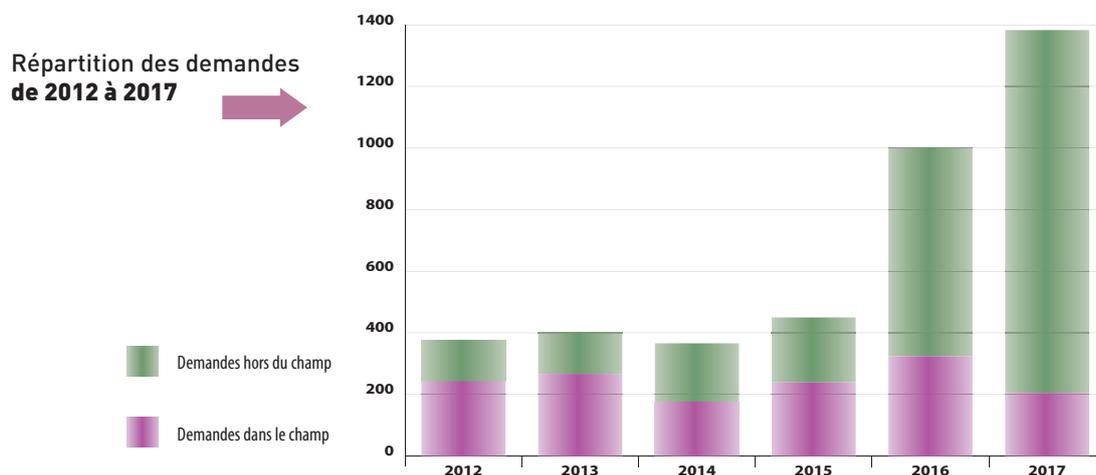
Les demandes arrivées au service sont, contrairement aux années précédentes, sensibles aux évolutions saisonnières alors que le volume des saisines recevables est stable. Il semble statistiquement que les demandes non recevables ont tendance à baisser significativement pendant la période des vacances scolaires, sans qu'il soit possible d'expliquer ce phénomène.

Par rapport à l'année 2016, la fusion de la MGET et de la MGEN ainsi que la mise en œuvre des offres de la gamme MGEN Santé Prévoyance sont désormais grandement digérées et ne motivent qu'un nombre limité et stable de demandes de médiation.

Le tableau ci-dessous représente le nombre de demandes reçues (recevables et non recevables) par trimestre en 2017.



Le volume des demandes recevables retrouve le niveau qui était le sien entre 2012 et 2015 et marque un retrait sensible par rapport à 2016.



2.1. Le champ de la médiation.

Le champ d'intervention est défini par le code de la consommation. Il intègre les offres santé et prévoyance complémentaires définies au livre II du code de la mutualité pour les mutuelles du groupe MGEN (MGEN santé Prévoyance, MGEN Vie, MGEN Filia). Les litiges liés aux allocations d'actions sociales ne sont pas expressément dans le champ du médiateur MGEN. Néanmoins, elles sont instruites dès lors que les deux parties le souhaitent.

La médiation concerne uniquement les différends entre un mutualiste, son ou ses bénéficiaire(s) ou éventuellement son représentant (avocat, association de consommateurs, délégué du défenseur des droits...) d'une part et les mutuelles du groupe MGEN d'autre part.

Le médiateur tient à rappeler que son champ d'intervention ne comprend pas l'ensemble des activités du groupe MGEN et en particulier, il n'est pas compétent pour intervenir lorsque le différend concerne un professionnel de santé ou un centre de santé MGEN, ni quand celui-ci porte sur le régime obligatoire, géré par MGEN pour le compte de la CNAMTS ou lorsqu'il concerne une assurance souscrite collectivement par MGEN au bénéfice de ses adhérents.

Une demande de médiation est recevable à deux conditions :

- ➔ **que les voies de recours en interne soient épuisées** (en pratique, l'adhérent doit avoir déposé au moins une réclamation, et ne pas être satisfait par la réponse apportée). En outre le rejet de la réclamation ne doit pas être intervenu depuis plus d'une année ;
- ➔ **qu'aucune procédure contentieuse ne soit engagée.**

Le service de la médiation est donc amené à classer un certain nombre de demandes comme étant « hors champ ». Outre celles, les plus nombreuses, dont les voies de recours ne sont pas épuisées, sont également classées « hors champ » celles concernant les litiges avec :

- ➔ le régime obligatoire,
- ➔ les activités des établissements sanitaires et médico-sociaux,
- ➔ les professionnels de santé et les partenaires de MGEN (dont CNP Assurances).

A noter la situation particulière d'Istya Collectives, dont les litiges rentrent dans le champ de compétence du médiateur auprès du groupe MGEN si, et seulement si, MGEN est l'assureur, porteur du risque, du contrat qui est en cause dans le litige.

Les demandes classées « hors champ » sont transmises au service des réclamations du siège national de MGEN pour suite à donner. Le demandeur en est informé.

2.2. Les demandes hors du champ de la médiation

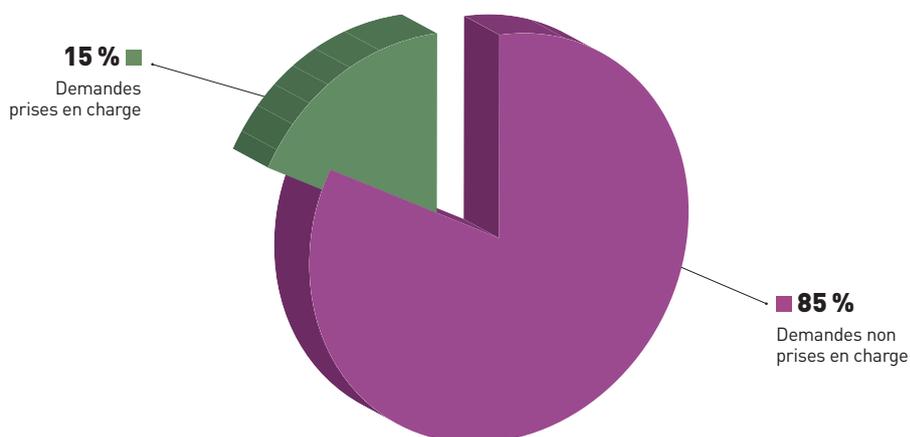
La part des demandes classées hors champ atteint, en 2017, 85% des demandes reçues contre 70% en 2016 et 50% les années précédentes.

Le recours facilité¹ au dispositif de médiation constitue, pour un nombre grandissant de demandeurs, une voie de contournement simple aux moyens traditionnels, formatés et contraignants, de leur relation avec la mutuelle.

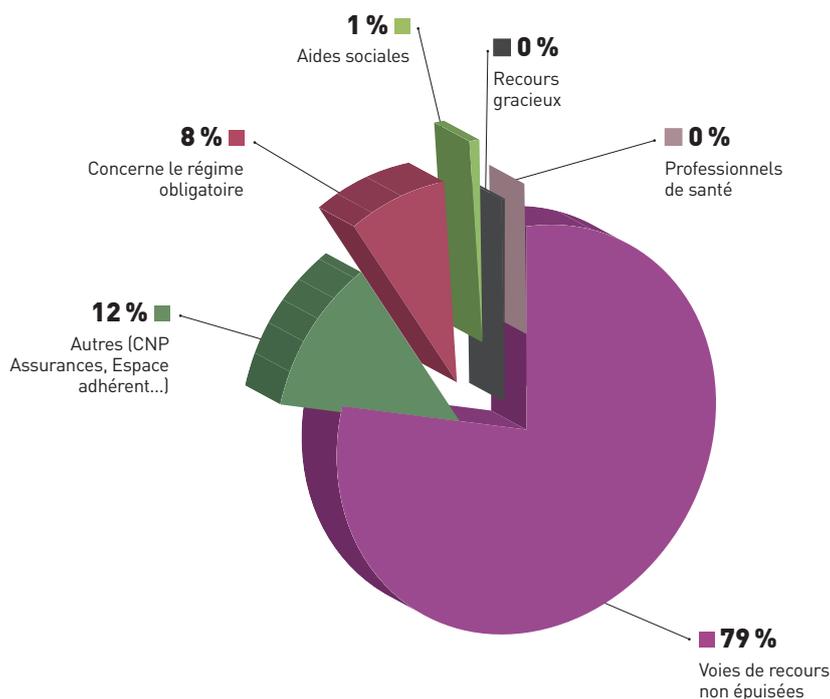
¹ Lors de la procédure d'agrément du médiateur, la CECM a préconisé la mise en place d'un formulaire en ligne de saisine du médiateur. Cette demande a été suivie d'effet dès décembre 2016. Pour 2017, le médiateur a reçu 491 demandes par ce formulaire soit 1/3 des demandes.

Près de 80% du classement hors champ résulte du seul fait que les voies de recours (et singulièrement la réclamation préalable) n'ont pas été utilisées. Le deuxième motif de non recevabilité est à rechercher dans le fait que les litiges concernent d'autres assureurs que la MGEN. C'est notamment la situation particulière des adhérents de l'ex-MGET au regard du produit dépendance assuré par CNP Assurances via sa filiale ALPTIS Assurances.

Part des demandes hors champ en 2017



Motifs de classement hors champ



2.3. Les demandes dans le champ de la médiation

En 2017, 205 demandes ont été jugées recevables (contre 324 en 2016 soit une baisse de plus de 30 %). Cette variation est, pour l'essentiel, imputable aux litiges liés à la Prestation Invalidité Décès (PID) qui sont passés de 105 en 2016 à 35 en 2017, ce qui dénote un retour à la normale de la qualité du service rendu par le centre en charge du traitement et de la liquidation de cette prestation. Par ailleurs, les dossiers liés à l'assurance emprunteur chutent régulièrement depuis 2015, pour atteindre le volume de 6 en 2017 (contre 19 et 29 en 2016 et 2015). Ceux liés à l'hospitalisation et aux soins coûteux ont baissé de près de 50 % en volume pour rejoindre le chiffre de 2015.

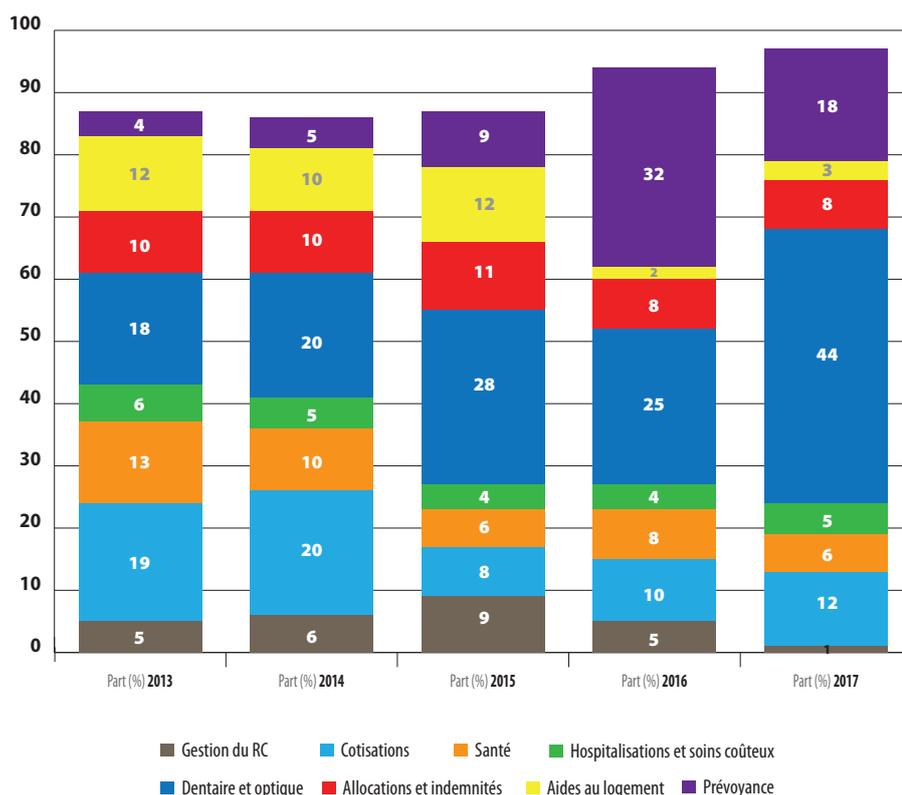
Les contentieux liés aux cotisations sont passés de 34 à 25, légèrement au dessus du volume constaté en 2015 : 21. Ces chiffres montrent que la réforme du calcul des cotisations initiée au 1^{er} janvier 2016, avec les augmentations qui en ont découlées, est désormais sans impact notable sur le contentieux soumis au médiateur.

Parmi les postes en augmentation, il convient de souligner exclusivement les demandes liées aux prestations optiques. En effet la mise en œuvre du décret 2014-1374 du 18 novembre 2014 relatif au contenu des contrats d'assurance maladie complémentaire bénéficiant d'aides fiscales et sociales, dits contrats responsables, conduit à limiter le remboursement à l'achat d'un équipement complet (monture et verres) normalement par période de deux ans qui peut être ramenée à un an en cas d'évolution de la vue. Cette mesure est peu connue et d'autant plus mal comprise par les adhérents à qui elle est opposée, qu'ils perçoivent dans le même temps la part, certes peu élevée, du régime obligatoire liquidée par la MGEN.

	2015	2016	2017
Demandes prises en charge (en %)	235	324	205
Cotisations	9	10	12
Santé	6	8	6
Hospitalisation et soins couteux	4	4	5
Dentaire Optique Audioprothèses	37	25	44
Allocations et indemnités	11	8	8
Assurance emprunteur	12	6	3
PID (+ frais funéraires)	9	32	17
Autonomie	4	2	2
Autre	7	3	1

Le dentaire, l'optique et l'audioprothèse représentent, en 2017, près de la moitié des demandes recevables contre un quart, en moyenne, sur les années précédentes

Répartition des demandes dans le champ par domaines entre 2013 et 2017



3

Réponses apportées par le médiateur

3.1. Délais de clôture des dossiers

Au 31 décembre 2017, sur les 1 383 dossiers reçus dans l'année, **1 337 étaient considérés comme clôturés soit près de 97 %**.

Nombre de demandes reçues en 2017	1 383
Nombre de dossiers clôturés en 2017	1 337
dont dossiers hors champ	1 178
dont dossiers dans le champ	159
Dossiers restant à clôturer au 31 décembre 2017	46

Parmi les dossiers reçus et clôturés en 2017, seul 1 % d'entre eux n'a pu être traité dans le délai imparti de 90 jours, alors que 92 % étaient clôturés dans un délai inférieur à 45 jours.

Délai de clôture	Nombre de dossiers
Inférieur à 45 jours	1 238
Entre 46 et 90 jours	86
Supérieur à 90 jours	13
Total	1 337

A cet égard, il convient de signaler les efforts consentis par les services pour apporter dans des délais rapides une réponse au questionnement du service médiation.

3.2. Réponses apportées en 2017

L'avis rendu par le médiateur	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Donne satisfaction à l'adhérent	53 %	48 %	50 %	56 %	63 %	51 %
Maintien la position de la MGEN	35 %	29 %	32 %	38 %	25 %	44 %
Propose un compromis	10 %	12 %	8 %	6 %	12 %	5 %
Fournit l'information	-	11 %	10 %	-	-	-

En 2017, la réponse apportée a été favorable à la moitié des demandes (pourcentage en retrait par rapport à 2015 et surtout 2016 mais en ligne avec les années précédentes) pour des considérations qui tiennent souvent plus à l'équité qu'au droit.

En 2017, le médiateur a formulé à MGEN des recommandations portant sur des domaines susceptibles de faire l'objet de demandes récurrentes et ayant trait à :

- ➡ La suspension des allocations d'invalidité ;
- ➡ La mise en œuvre de l'offre dépendance facultative ;
- ➡ La prise en charge des frais d'accompagnant en soins de suite et de réadaptation ;
- ➡ La double cotisation imposée aux enfants d'un couple de membres participants dès lors qu'ils ne sont pas assurés sur le même niveau d'offre.

Dans chacun de ces cas, il ne s'agit pas, pour le médiateur, de contester les choix souverains faits par l'assemblée générale de la mutuelle et traduits dans les statuts et règlements mutualistes, mais de suggérer des améliorations dans l'application qui en est faite par les services, parfois au vu d'une circulaire interne non opposable aux adhérents. Il s'agit en réalité de mieux encadrer contractuellement certaines modalités de mise en œuvre.

Conclusion

L'année 2017 a été marquée juridiquement par l'agrément, par la CECM, du référencement du médiateur au niveau de la communauté européenne. Cette décision n'a pas entraîné d'autres conséquences que celles déjà mises en œuvre au cours de l'année 2016 pour satisfaire aux nouvelles obligations du code de la consommation.

Sur le plan statistique, l'année 2017 se caractérise par une augmentation très sensible du nombre de saisines et, paradoxalement, par une diminution non moins sensible du volume des dossiers déclarés recevables.

Enfin, le médiateur tient à souligner la qualité, en amélioration constante, des rapports du service médiation avec tous les interlocuteurs sollicités, et singulièrement, avec les référents médiation dans les services, qui s'attachent généralement à fournir des réponses fiables et dans des délais contraints aux questions qui leur sont posées.

Fait à Paris, le 27 février 2018

Claude Lepetit

Médiateur auprès du groupe MGEN



MGEN
Le Médiateur
3 square Max-Hymans
75748 Paris Cedex 15

MGEN, Mutuelle Générale de l'Éducation nationale, n°775 685 399, MGEN Vie, n°441 922 002, MGEN Filia, n°440 363 588, mutuelles soumises aux dispositions du livre II du code de la Mutualité - MGEN Action sanitaire et sociale, n° 441 921 913, MGEN Centres de santé, n°477 901 714, mutuelles soumises aux dispositions du livre III du code de la Mutualité. Sises : 3 square Max Hymans 75748 Paris Cedex 15.