

Médiation  
Médiation  
Médiation  
Médiation  
Médiation  
Médiation

## Rapport du médiateur de la consommation MGEN 2018



GRUPE **vyv**

# Sommaire

<b>Introduction</b>	<b>3</b>
<b>1. Activités de la médiation</b>	<b>4</b>
1.1. Nombre de demandes reçues en 2018	4
1.2. Évolution de l'activité du service médiation	5
<b>2. Typologie des demandes de médiation en 2018</b>	<b>6</b>
2.1. Le champ de la médiation	6
2.2. Les demandes hors du champ de la médiation	6
2.3. Les demandes dans le champ de la médiation	7
<b>3. Réponses apportées par le médiateur</b>	<b>9</b>
3.1. Délais de clôture des dossiers	9
3.2. Réponses apportées en 2018	9
<b>Recommandations formulées à MGEN</b>	<b>10</b>
<b>Conclusion</b>	<b>11</b>

# 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<sup>er</sup> 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 services, qui ont été sensibilisés par l'envoi d'une information pédagogique par voie électronique.

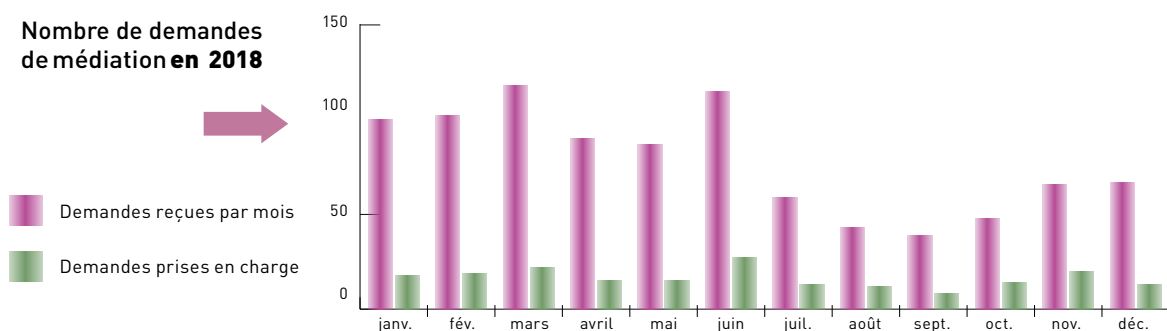
Désormais, le dispositif médiation de MGEN est en mesure de satisfaire aux exigences légales d'examen de toutes les demandes de médiation dans les délais prescrits (trois semaines pour accuser réception de la demande de médiation et se prononcer sur sa recevabilité, quatre-vingt-dix jours pour répondre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

## 1.1. Nombre de demandes reçues en 2018

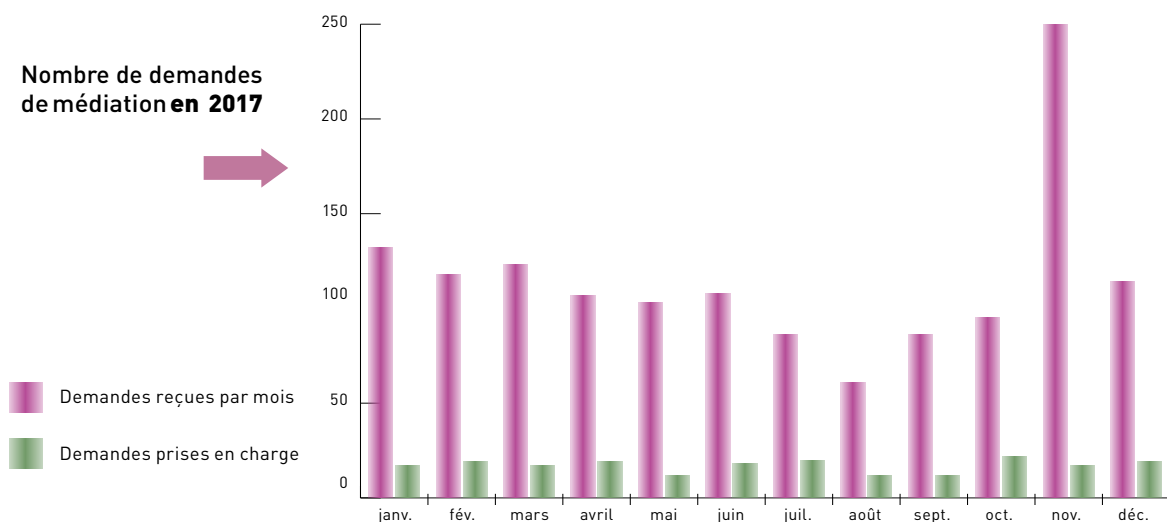
En 2018, le service médiation a reçu 934 demandes contre 1383 en 2017, ce qui représente une diminution de plus de 30 % pour retrouver des chiffres du même niveau qu'en 2016. Cette évolution n'est explicable ni par un changement notable du périmètre du sociétariat, ni par une évolution majeure de l'offre. En réalité, il semble que l'année 2017 ait enregistré, notamment en fin d'année, des chiffres de demandes anormalement élevés liés à une volonté 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. Ces difficultés d'établir la relation entre l'adhérent et la mutuelle pourraient expliquer, dans la continuation de 2017, le décalage entre les demandes reçues au cours du premier semestre 2018 (612) et celles enregistrées au cours du second semestre (322).

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

**Nombre de demandes de médiation en 2018**



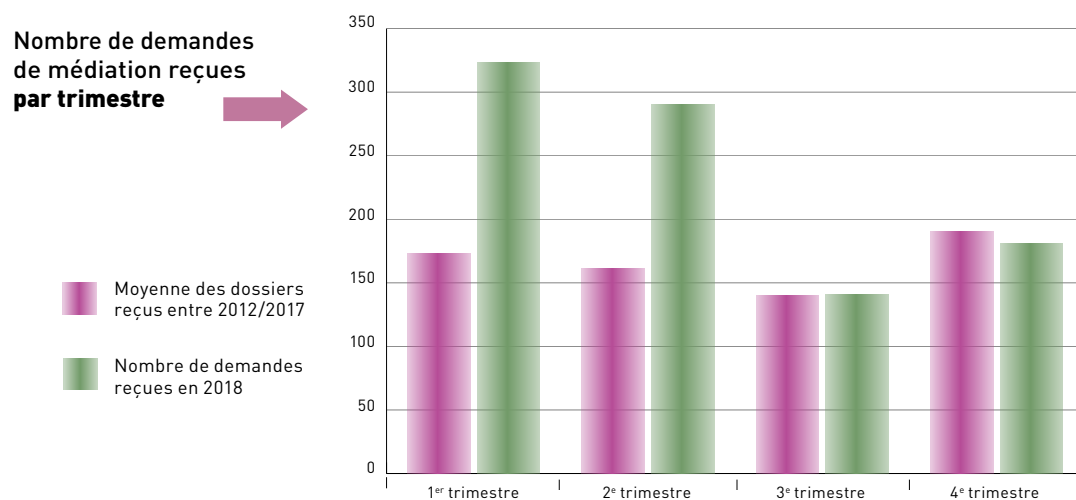
**Nombre de demandes de médiation en 2017**



## 1.2. Évolution de l'activité du service médiation

La diminution du nombre des demandes reçues a permis au service médiation de retrouver un rythme d'activité plus satisfaisant que l'année précédente c'est-à-dire de se consacrer pleinement à l'approfondissement et au traitement des dossiers retenus en médiation, en limitant le temps consacré au secrétariat.

Le tableau ci-dessous représente le nombre de demandes reçues par trimestre en 2018 comparé aux moyennes enregistrées durant la période 2012/2017.



Le volume des demandes recevables retrouve le niveau qui était le sien en 2017, très comparable au niveau enregistré les années précédentes exception faite toutefois de l'année 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 se situent 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 trois conditions :

- ➔ **qu'elle entre dans le champ** de compétence du médiateur
- ➔ **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).

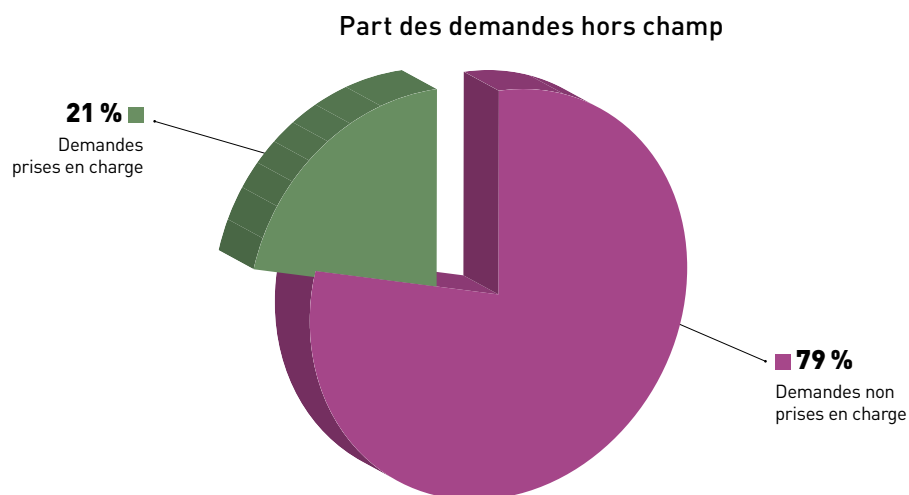
À noter la situation particulière d'Istya Collectives, dont les litiges rentrent dans le champ de compétence du médiateur auprès du groupe MGEN si, et seulement si, MGEN est l'assureur, porteur du risque, du contrat qui est en cause dans le litige.

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

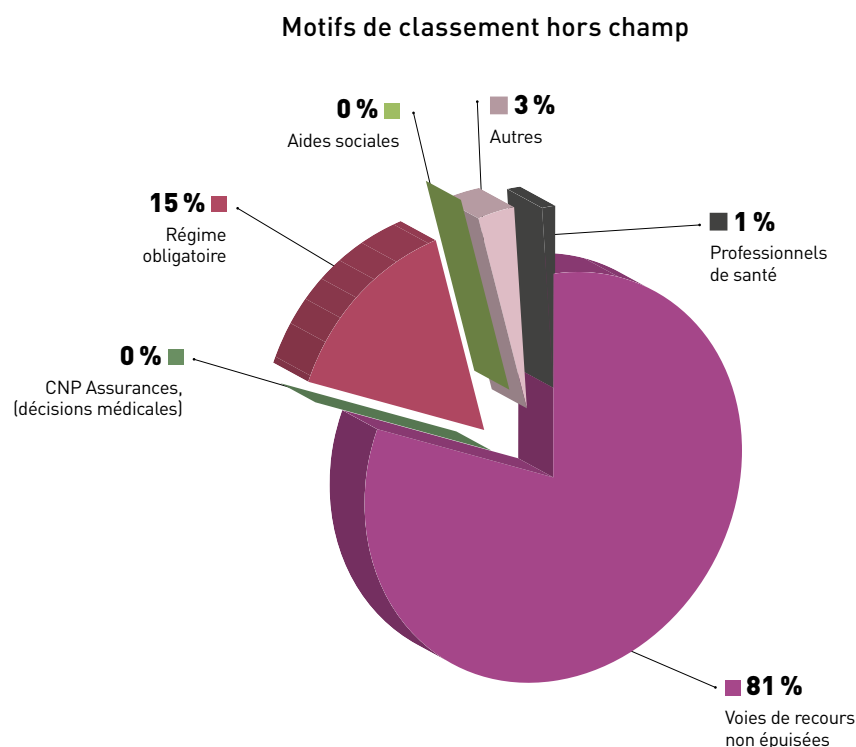
La part des demandes classées hors champ atteint, en 2018, 79% des demandes reçues (contre 85 % en 2017, 70 % en 2016 et 50 % les années précédentes).

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



## 2.3. Les demandes dans le champ de la médiation

Plus 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 (15%) concerne des litiges portant sur la délégation de gestion par MGEN du régime obligatoire de sécurité sociale.



En 2018, 196 demandes ont été jugées recevables (contre 204 en 2017 mais 324 en 2016). Cette évolution marque un tassement des demandes recevables et souligne le caractère anormalement élevé des chiffres de 2016, imputable aux litiges liés à la Prestation Invalidité Décès (PID) dont les difficultés de gestion sont désormais réglées (25 dossiers en 2018 contre 35 en 2017 et 105 en 2016). Par ailleurs, les dossiers liés à l'assurance emprunteur chutent régulièrement depuis 2015, pour atteindre le volume de 3 en 2018, 6 en 2017 (contre 19 et 29 en 2016 et 2015).

Ceux liés à l'hospitalisation et aux soins coûteux ont doublé passant de 11 en moyenne sur trois ans à 22 en 2018. Cette augmentation semble, en l'état des données du service médiation, difficilement explicable et nécessitera un suivi attentif en 2019.

Les contentieux liés aux cotisations continuent de chuter légèrement pour représenter 18 dossiers en 2018 soit moins de 10% du total du contentieux soumis au médiateur.

Le poste « dentaire – optique – audioprothèses » représente 32 % des demandes contre 43 % en 2017. 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 et partant, à alimenter le contentieux. La part principale des autres demandes de ce poste relève de difficultés de mise en œuvre et surtout d'information sur le niveau de remboursement des soins prodigués par des praticiens ayant signé un contrat de partenariat avec la mutuelle.

	2015	2016	2017	2018
<b>Demandes prises en charge</b>	<b>235</b>	<b>324</b>	<b>204</b>	<b>196</b>
Cotisations	21	34	25	18
Santé	13	27	13	24
Hospitalisation et soins coûteux	10	12	10	22
Dentaire Optique Audioprothèses	88	81	89	58
Allocations et indemnités	27	25	17	26
Assurance emprunteur	29	19	6	3
Décès	22	105	35	25
Autonomie	9	7	5	6
Autre	16	10	5	14



# 3

## Réponses apportées par le médiateur

### 3.1. Délais de clôture des dossiers

Au 31 décembre 2018, **près de 97%** des 934 dossiers reçus dans l'année, **étaient considérés comme clôturés**.

Nombre de demandes reçues en 2018	934
<b>Nombre de dossiers clôturés en 2018</b>	<b>902</b>
dont dossiers hors champ	736
dont dossiers dans le champ	166
<b>Dossiers restant à clôturer au 31 décembre 2018</b>	<b>32</b>

Parmi les dossiers déclarés recevables et clôturés en 2018, 8 d'entre eux (soit 5%) n'ont pu, en raison de leur complexité, être traité dans le délai imparti de 90 jours. Les demandeurs en ont été informé.

Délai de clôture	Nombre de dossiers
Inférieur à 45 jours	760
Entre 46 et 90 jours	132
Supérieur à 90 jours	8
<b>Total</b>	<b>900</b>

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

### 3.2. Réponses apportées en 2018

L'avis rendu par le médiateur	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Donne satisfaction à l'adhérent	53 %	48 %	50 %	56 %	63 %	<b>51 %</b>	<b>51 %</b>
Maintien la position de MGEN	35 %	29 %	32 %	38 %	25 %	<b>44 %</b>	<b>43 %</b>
Propose un compromis	10 %	12 %	8 %	6 %	12 %	<b>5 %</b>	<b>6 %</b>
Fournit l'information	-	11 %	10 %	-	-	-	-

En 2018, la réponse apportée a été favorable à la moitié des demandes (pourcentage strictement identique par rapport à 2017) pour des considérations qui tiennent souvent plus à l'équité qu'au droit.

# 4

## Recommandations formulées à MGEN

En 2018, le médiateur a formulé à MGEN deux recommandations portant sur :

- ➡ La notion de rechute et de nouvelle maladie dans la liquidation de la prestation « perte temporaire d'autonomie » ;
- ➡ La mise en œuvre du délai d'attente pour la prise en charge des allocations journalières.

# Conclusion

L'année 2018 a été marquée par :

- ➔ La stabilité de l'équipe en place au service médiation, gage d'efficacité,
- ➔ Une diminution sensible des demandes reçues et un léger tassement des demandes recevables. Cette évolution statistique contrastée résulte vraisemblablement d'une connaissance accrue, de la part des adhérents, des modalités de saisine du médiateur.

Enfin, le médiateur tient à souligner, une nouvelle fois, 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 19 mars 2019*

**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.