

© Direction de la Communication MGEN - Janvier 2010

Médiation  
Médiati  
Médiation  
Médiation  
Médiation



Médiation

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



## Qu'est ce que la médiation ?

**Vous êtes en désaccord avec la MGEN ou MGEN Filia.  
Vous avez déjà adressé une ou plusieurs réclamations et la réponse ne vous satisfait pas.**

Le groupe MGEN vous propose **un dispositif de médiation** pour vous aider à trouver une solution amiable.

La médiation est **gratuite** et accessible à tous de façon très simple.

Elle fait intervenir **un tiers indépendant et impartial**, le médiateur, ce qui constitue, pour vous, une garantie de neutralité dans l'analyse de votre dossier

Si votre demande est recevable au regard de son domaine d'intervention, il étudie votre demande et vous propose une solution.

## Quels sont les avantages de la médiation ?

Avec la médiation, le groupe MGEN vous propose une opportunité supplémentaire de **dialogue**.

Elle vous offre la possibilité de trouver **une solution amiable** et d'éviter une procédure contentieuse coûteuse.

La médiation est à la disposition de l'adhérent. Elle peut lui être proposée, mais pas imposée.

Vous avez la garantie d'obtenir dans un **délai maximal de 4 mois** une réponse du médiateur.

La médiation peut aller jusqu'à faire évoluer les pratiques et les processus de gestion de la mutuelle en se basant sur les dysfonctionnements qu'elle identifie.

## Qui peut recourir à la médiation ?

Toute **personne physique**, adhérent, bénéficiaire conjoint ou enfant, que son adhésion soit individuelle ou collective.

En revanche, le médiateur n'intervient pas dans les litiges concernant les professionnels de santé ou les partenaires du groupe MGEN.

## Dans quels cas recourir à la médiation ?

Vous avez déjà adressé une ou plusieurs réclamations à la MGEN, vos démarches n'ont pas abouti ou la réponse apportée ne vous satisfait pas.

Le différend concerne les offres santé et prévoyance complémentaires, ainsi que les allocations d'action sociale (orphelinat, handicap, dépendance, soins coûteux).

Votre demande concerne directement la MGEN ou MGEN Filia et non un de leurs partenaires ou un professionnel de santé.

## Comment saisir le médiateur ?

Votre demande doit, simplement, être formulée par écrit et adressée par courrier à l'adresse suivante :

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

Vous recevrez systématiquement **un accusé de réception** attestant de l'enregistrement de votre dossier.