

Médiation  
Médiation  
Médiation  
Médiation  
Médiation  
Médiation

**Rapport de la Médiation  
MGEN 2014**





Rapport  
de la Médiation  
MGEN 2014



# Sommaire

<b>Introduction</b>	<b>7</b>
<b>1. Activité de la médiation</b>	<b>9</b>
1.1. Nombre de demandes reçues en 2014	9
1.2. Évolution de l'activité médiation	10
<b>2. Typologie des demandes de médiation en 2014</b>	<b>11</b>
2.1. Le champ de la médiation	11
2.2. Les demandes hors du champ de la médiation	11
2.3. Les demandes dans le champ de la médiation	13
2.3.1. Répartition selon les domaines	13
2.3.2. Répartition des demandes dans le champ par typologie	14
2.3.3. Répartition des demandes par tranche d'âge	15
<b>3. Réponses apportées par le médiateur</b>	<b>16</b>
3.1. Délais de clôture des dossiers	16
3.2. Réponses apportées	17
<b>Conclusion</b>	<b>18</b>
<b>Annexe</b>	<b>19</b>



# Introduction

L'année 2014 constitue le 5<sup>e</sup> exercice plein de la médiation à la MGEN mise en place en avril 2009.

Le service médiation a connu, pour la deuxième année consécutive, plusieurs évolutions sensibles :

- ➔ changement de médiateur, Claude Lepetit a été désigné à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2014 pour deux ans en remplacement de James Meunier, démissionnaire à sa demande,
- ➔ changement de correspondant de la médiation, Sylvie Mathiot ayant officiellement pris ses fonctions en remplacement de Pierre Leroy après une courte période de transition fin 2013.

Pour rappel et conformément aux prescriptions du règlement joint en annexe, la médiation de la MGEN essaie de résoudre des différends qui persistent après mise en œuvre du dispositif de réclamation interne, entre la mutuelle et ses adhérents, sachant qu'elle peut être saisie par l'une ou l'autre des parties.

Enfin, il convient de souligner que les avis émis par la médiation sont systématiquement pris en compte par la mutuelle.



# 1 Activité de la médiation

## 1.1. Nombre de demandes reçues en 2014

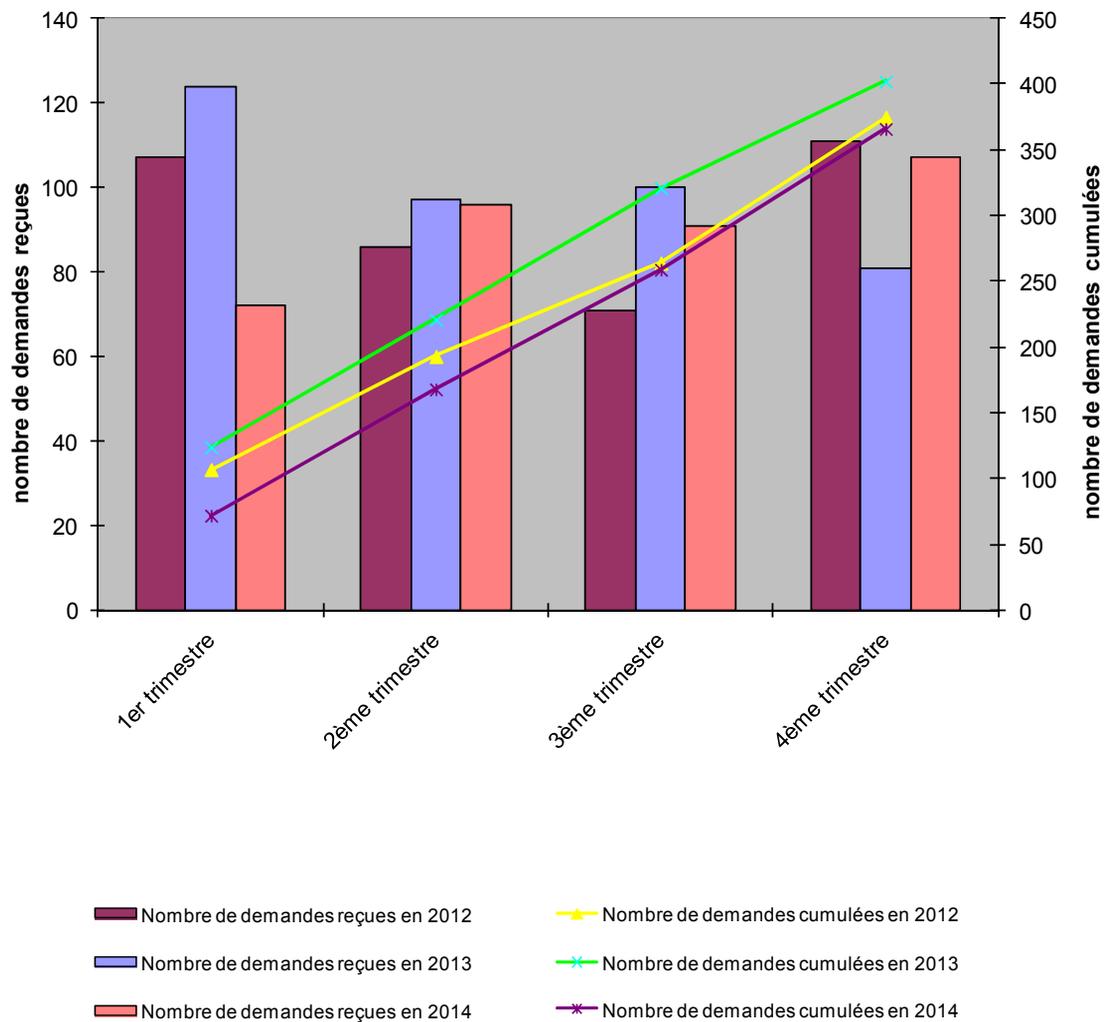
En 2014, le service médiation a reçu 366 demandes de médiation soit une demande par jour calendaire. Pour des raisons inexpliquées et contrairement à 2013, le nombre des arrivées des demandes a augmenté à partir du 2<sup>e</sup> trimestre, cette augmentation se confirme au 3<sup>e</sup> et s'accroît au 4<sup>e</sup> trimestre.

Mois	Nombre de demandes en 2014	
	Reçues par mois	Cumulées sur l'année
janvier	24	24
février	23	47
mars	25	72
<b>Sous total 1<sup>er</sup> trimestre</b>	<b>72</b>	
avril	33	105
mai	39	144
juin	24	168
<b>Sous total 2<sup>e</sup> trimestre</b>	<b>96</b>	
juillet	37	205
août	28	233
septembre	26	259
<b>Sous total 3<sup>e</sup> trimestre</b>	<b>91</b>	
octobre	44	303
novembre	26	329
décembre	37	366
<b>Sous total 4<sup>e</sup> trimestre</b>	<b>107</b>	
<b>Total</b>	<b>366</b>	

## 1.2. Évolution de l'activité médiation

Les années précédentes, le service médiation avait reçu 375 demandes en 2012, 402 en 2013. Avec 366 demandes en 2014, la médiation a reçu 9% de dossiers de moins qu'en 2013, ce qui place l'année 2014 comme la plus faible des 3 dernières années. Cette baisse ne semble pas être mise sur le compte d'une méconnaissance de l'existence du service médiation. En effet, les centres de service précisent systématiquement, au moment du rejet d'une réclamation, la possibilité offerte aux adhérents de recourir au dispositif de médiation.

Évolution du nombre de demandes reçues entre 2012 et 2014



# 2

## Typologie des demandes de médiation en 2014

### 2.1. Le champ de la médiation

Le champ d'intervention est défini par le règlement de la médiation MGEN (cf. Annexe 1). Il intègre les offres santé et prévoyance complémentaires définies au livre II du code de la mutualité, ainsi que les allocations d'actions sociales.

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.

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 centre de santé MGEN ni quand celui-ci porte sur le Régime Obligatoire, géré par la MGEN pour le compte de la CNAM.

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),
- ➔ 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 dont les voies de recours ne sont pas épuisées, sont également classées « hors champ » celles concernant les litiges avec :

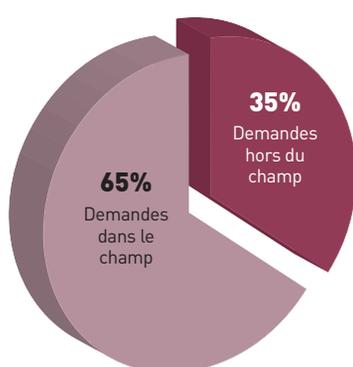
- ➔ le régime obligatoire,
- ➔ les activités des établissements sanitaires et médico-sociaux,
- ➔ les professionnels de santé et les partenaires de la MGEN.

Les demandes classées « hors champ » sont transmises au service des réclamations du siège pour traitement.

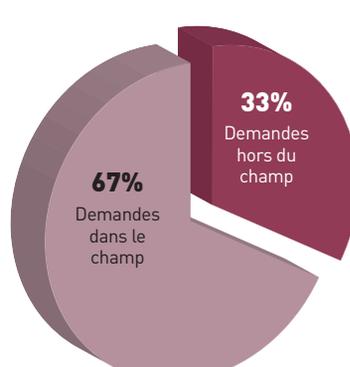
### 2.2. Les demandes hors du champ de la médiation

Sur les 366 demandes reçues en 2014, 192 demandes ont été classées « hors champ » soit environ 52% du total des demandes, contre un peu plus de 30% les deux années précédentes. Parmi les demandes « hors champ », 58% le sont en raison des voies de recours non épuisées (soit 30% du total des demandes).

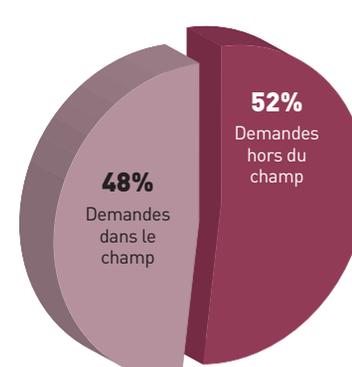
Répartition des demandes pour 2012, 2013 et 2014



Répartition des demandes en 2012



Répartition des demandes en 2013

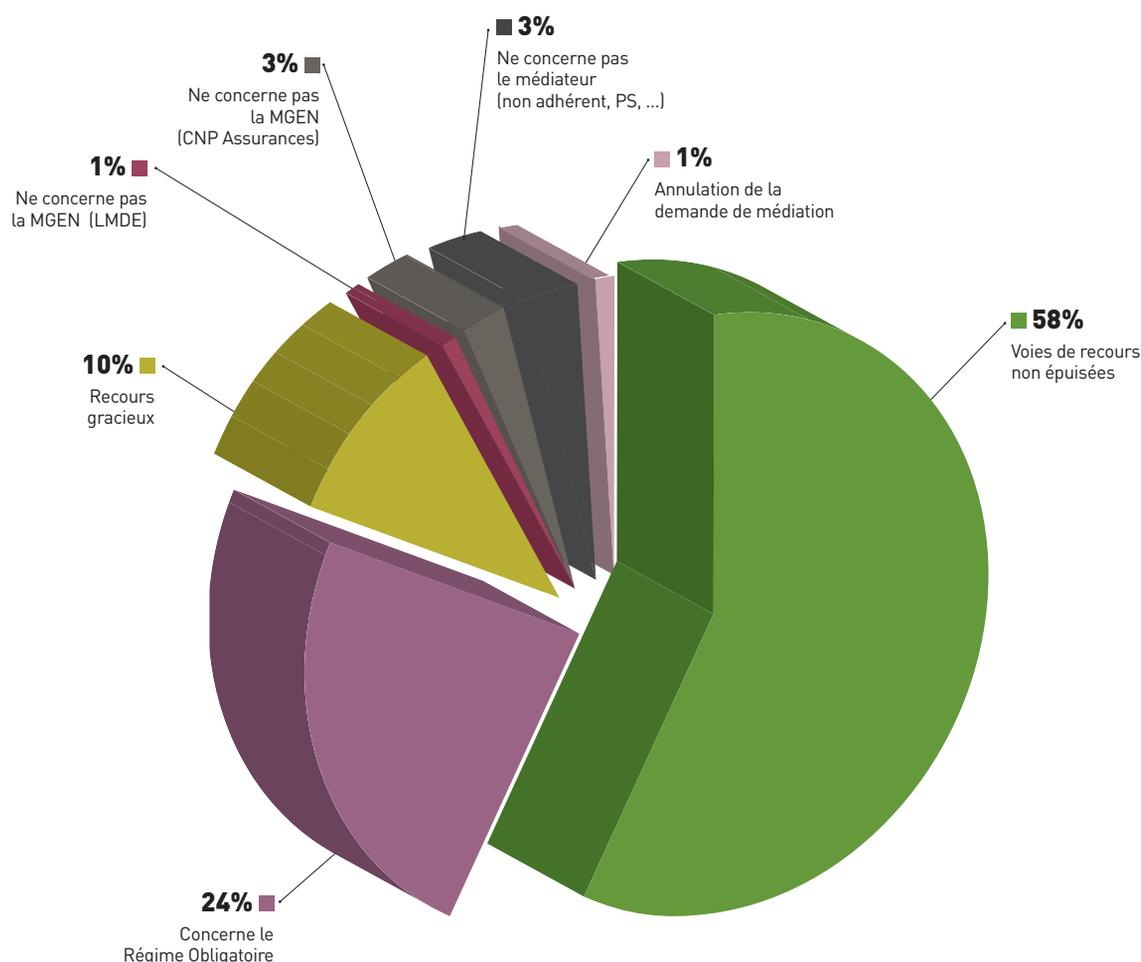


Répartition des demandes en 2014

Les principaux motifs de classement des 192 demandes classées hors champ en 2014 sont :

- ➔ le non épuisement des voies de recours internes. 58% des demandes classées hors champ ont été considérées comme telles parce que les voies de recours n'étaient pas épuisées. Il s'agit essentiellement de dossiers pour lesquels une réclamation est en cours de traitement, mais aussi de demandes adressées directement au médiateur sans réclamation préalable,
- ➔ les litiges concernent le Régime Obligatoire. Ces demandes portent essentiellement sur la santé (transports, médicaments non remboursés...), la gestion des droits du RO et les Indemnités Journalières,
- ➔ les litiges ne concernent pas la MGEN (CNP Assurances, LMDE...),
- ➔ l'objet de la demande porte sur un recours gracieux en matière de cotisations ou de prestations trop perçues.

Motifs de classement hors champ



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

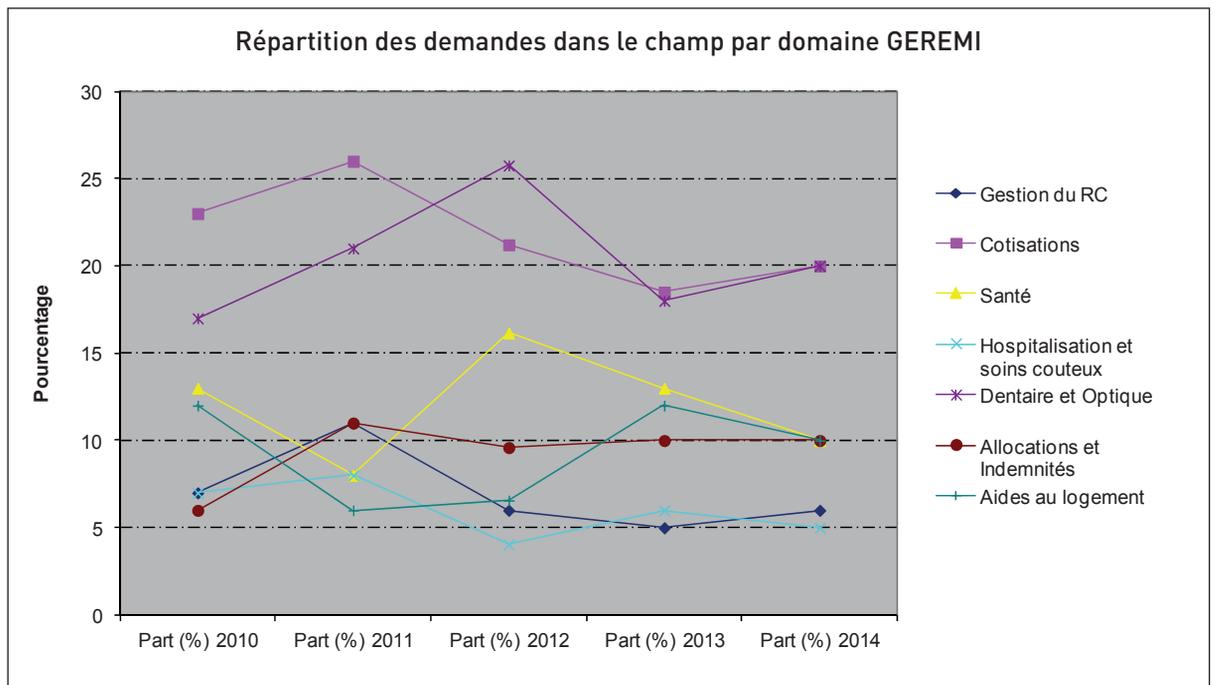
### 2.3.1. Répartition selon les domaines

Dans cette partie, 174 demandes sont analysées. Il s'agit des dossiers dans le champ de la médiation.

Répartition par domaine	Part (%) 2012	Part (%) 2013	Nombre 2014	Part (%) 2014
Gestion du RO/RC	1%	2%	11	6%
Gestion du dossier RC	6%	5%	10	6%
Gestion des coordonnées personnes	1%	0%	0	0%
Cotisations	21%	18%	35	20%
Indus	3%	3%	2	1%
Santé	16%	13%	18	10%
Hospitalisation et soins coûteux	4%	6%	9	5%
Dentaire et optique	26%	18%	35	20%
Allocations et indemnités	10%	10%	17	10%
Aides au logement	7%	12%	17	10%
Actions sociales	0%	3%	1	0%
Prévoyance	3%	4%	8	5%
Autonomie	1%	2%	3	2%
Offres complémentaires	2%	2%	4	2%
Environnement MGEN	0%	1%	1	0%
Dépendance totale/PTA	1%	0%	3	2%
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>174</b>	<b>100,00%</b>

Les principaux constats à tirer de cette répartition sont :

- ➔ les domaines générant traditionnellement un nombre élevé de demandes sont les mêmes que les années précédentes : cotisations, dentaire et optique, santé, assurances de prêt, allocations et indemnités,
- ➔ la part des dossiers reçus concernant les prestations « dentaire et optique » est en hausse par rapport à 2013,
- ➔ de la même manière, les dossiers relatifs au recouvrement des cotisations sont en hausse,
- ➔ en revanche, les demandes concernant les prestations « Habitat » ont diminué en 2014. Il s'agit dans la grande majorité des cas de demandes portant sur les assurances de prêt,
- ➔ une augmentation des dossiers concernant la dépendance, perte totale d'autonomie (litiges sur la date d'effet de la prestation).

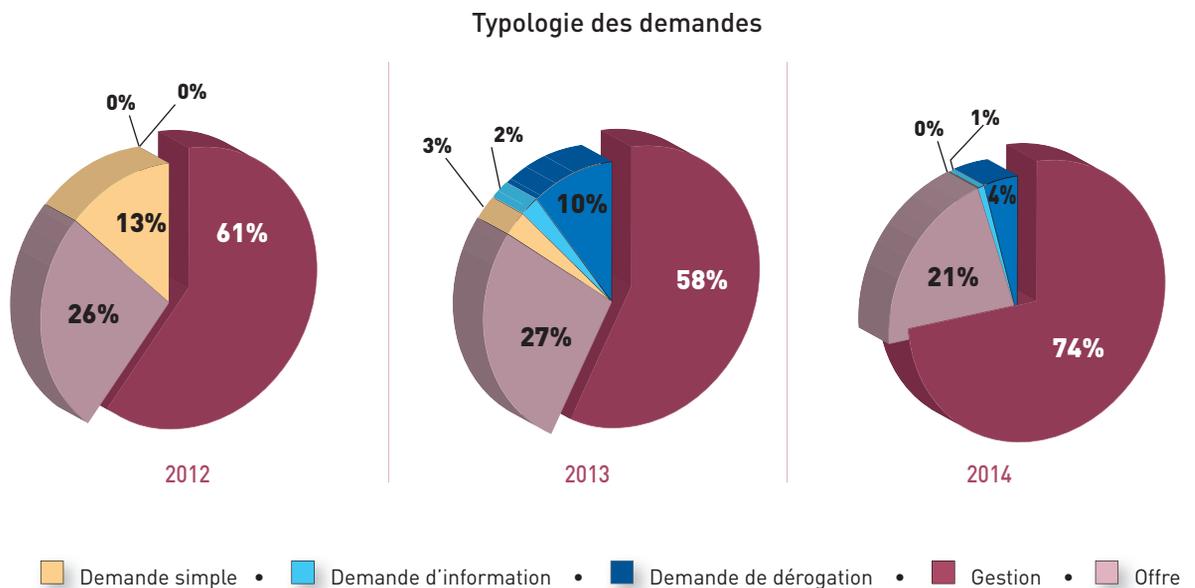


### 2.3.2. Répartition des demandes dans le champ par typologie

La répartition des demandes par typologie est globalement stable dans le temps.

La majorité des demandes de médiation concerne des différends liés à des problèmes de gestion. C'est le cas de 77% des demandes en 2014.

Les demandes liées au contenu de l'offre restent stables : environ 21% des demandes. Celles-ci concernent généralement les offres dentaires et optiques, pour lesquelles on constate une hausse.

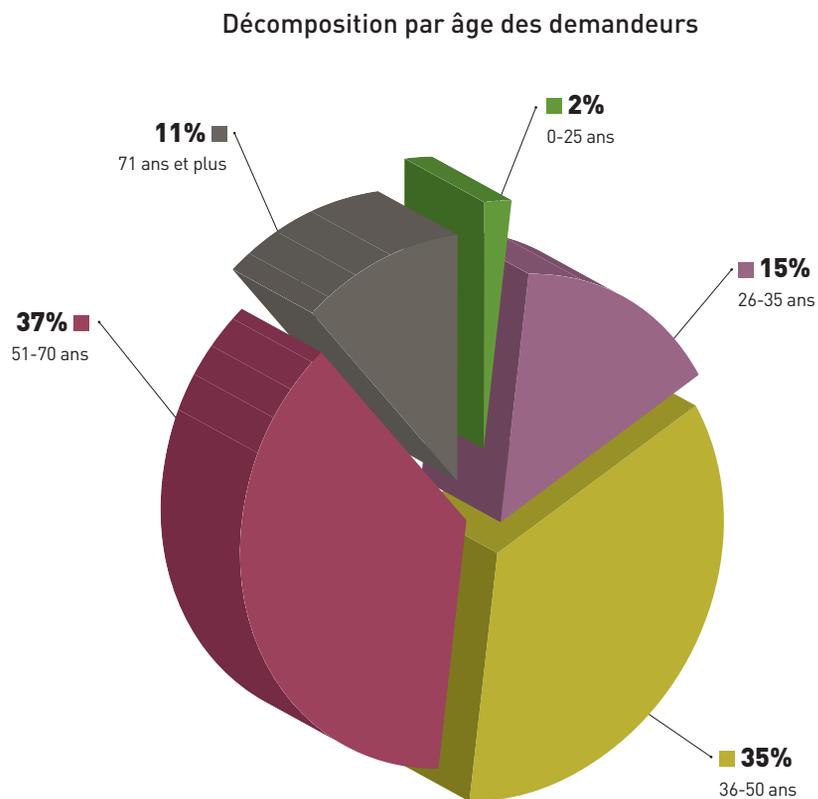


La grande majorité des demandes de médiation ayant pour cause la gestion des dossiers des adhérents concerne les problèmes suivants : erreurs, délai de traitement et absence de traitement.

### 2.3.3. Répartition des demandes par tranche d'âge

L'analyse de ce diagramme montre la tendance suivante :

- ➔ une surreprésentation des demandes des catégories 51-70 ans et 36-50 ans, respectivement 37% et 35% des demandes,
- ➔ une sous représentation des demandes de la catégorie des 0-25 ans (2%), et dans une moindre mesure des 26-35 ans et 71 ans et plus (respectivement 15% et 11%).



# 3

## Réponses apportées par le médiateur

### 3.1. Délais de clôture des dossiers

Au 31 décembre 2014, sur les 366 demandes de médiation reçues en 2014, 354 étaient clôturées soit près de 97%.

	Nombre
Dossiers restant en cours au 31/12/2014	12
<b>Dossiers clôturés</b>	<b>354</b>
dont dossiers hors du champ	192
dont dossiers dans le champ	162
<b>Total dossiers enregistrés en 2013</b>	<b>366</b>

Parmi les dossiers reçus et clôturés en 2014, 90% des dossiers étaient traités dans le délai imparti de 4 mois.

Délai de clôture	Nombre de dossiers clôturés en 2014
Inférieur à 15 jours	201
Entre 15 et 30 jours	17
Entre 1 mois et 2 mois	45
Entre 2 et 4 mois	79
Supérieur à 4 mois	12
<b>Total</b>	<b>354</b>

Pour plus de la moitié des dossiers, le délai de réponse est inférieur à 15 jours : il s'agit surtout de dossiers hors champ (192 demandes) et des demandes de médiation dites « simples », par exemple liées à des retards de versements de prestations.

12 dossiers, soit 3% des dossiers reçus, ont été clôturés dans un délai supérieur à 4 mois. La proportion est en baisse par rapport à 2013 (15%). Ces dossiers sont essentiellement des dossiers parvenus en début d'année ou nécessitant des études parfois longues des services de la MGEN.

### 3.2. Réponses apportées en 2014 (certaines demandes ont été reçues en 2013)

La réponse :	2011	2012	2013	2014
Donne satisfaction à l'adhérent	48%	53%	48%	50%
Maintien la position de la MGEN	39%	35%	29%	32%
Propose un compromis	12%	10%	12%	8%
Fournit l'information	-	-	11%	10%

En 2014, comme au cours des années précédentes, la réponse apportée a été favorable à l'adhérent dans la moitié des demandes.

Dans 32% des cas, le médiateur a maintenu la position de la MGEN. En cas de refus, mais également lorsque la réponse est positive, un rappel des règlements et statuts applicables est systématiquement fait.

Un compromis a été proposé par le médiateur dans 8% des cas.

Une partie des demandes traduit des incompréhensions de la part des adhérents (10%). Les éléments d'information leur sont fournis.

# Conclusion

L'année 2014 aura été marquée par une légère diminution du nombre de demandes de médiation. On a assisté à une augmentation du nombre de demandes considérées comme hors champ, notamment de pré-médiation, qui ont dû être réorientées vers le service des réclamations.

Comme en 2013, deux interprétations sont possibles :

- ➔ on peut considérer que les adhérents sont bien informés de l'existence de la médiation et qu'ils n'hésitent pas à l'utiliser afin d'accélérer la réponse à leur demande,
- ➔ on peut aussi penser que le processus mis en place pour le traitement des réclamations ne permet pas encore la détection précoce et le traitement de toutes les insatisfactions.

Il sera intéressant d'observer, dans les années à venir, l'évolution du nombre de demandes qui n'auraient pas dû arriver à la médiation. Dans ce cadre, le rôle des référents médiation sera essentiel pour aiguiller les adhérents vers le bon interlocuteur.

Sur le fond, un certain nombre de sujets ont retenu l'attention du médiateur :

- ➔ Prestation Invalidité Décès (PID) (longueur du délai de réponse, absence de désignation d'un bénéficiaire autre que ceux prévus dans la liste type, ouverture du droit pour les membres participants veufs),
- ➔ offre jeunes (manque de précisions sur l'offre notamment en chirurgie réfractive de l'œil),
- ➔ assurance de prêts immobiliers en cas de décès, invalidité permanente absolue (IPA), incapacité temporaire de travail (ITT) (prélèvement indu suite à remboursement anticipé de prêt, prime modifiée sans explication, incompréhension sur le montant de la prestation...),
- ➔ précompte des cotisations (poursuite du précompte après la résiliation, arrêt du précompte alors que l'adhésion se poursuit),
- ➔ assurance chômage du conjoint (ambiguïté des ruptures conventionnelles par rapport au contrat d'assurance).

Le médiateur a fait part de ses remarques et éventuelles recommandations au vice-président délégué au développement de l'offre assurance maladie et mutualiste.

Le médiateur tient à remercier les référents médiation, et de façon générale les interlocuteurs sollicités qui, dans l'ensemble, fournissent des réponses fiables dans des délais corrects.

# Annexe

## Annexe 1 : Règlement de la médiation MGEN



### **Règlement de la médiation MGEN** *(Approuvé par l'Assemblée générale 2008)*

#### **Article 1**

Le dispositif de médiation est composé d'un médiateur désigné par le conseil d'administration, pour un mandat de 2 ans, renouvelable 2 fois maximum. Le médiateur ne peut être désigné parmi les administrateurs ou personnels (salariés et détachés) en place de MGEN Union ou de l'une de ses mutuelles membres.

#### **Article 2**

La médiation a pour mission d'examiner les différends individuels intervenant entre les adhérents des mutuelles membres et ces mutuelles dans les domaines de leurs offres santé et prévoyance (livre II du code de la mutualité) et des allocations d'action sociale.

#### **Article 3**

La médiation peut être saisie par l'adhérent, son conjoint ou ayant droit, ou par la mutuelle après épuisement des procédures internes de traitement des réclamations propres aux mutuelles. La médiation ne peut être saisie ou est cessée dès lors qu'une action contentieuse est engagée.

#### **Article 4**

La saisine de la médiation interrompt le délai de prescription.

#### **Article 5**

La médiation rend un avis motivé dans un délai maximum de 4 mois à compter de sa saisine.

L'avis est rendu en droit et/ou en équité.



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

MGEN, Mutuelle Générale de l'Education 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. Sites : 3 square Max Hymans 75748 Paris Cedex 15.