

Charte Médiation

Harmonie Mutuelle

La mutuelle « Harmonie Mutuelle » met à la disposition de ses adhérents-consommateurs un service de médiation qui s'inscrit dans le dispositif légal de la 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 L.221-18).

Ce service propose aux adhérents-consommateurs une procédure susceptible de leur permettre de régler à l'amiable les différends qui pourraient survenir avec leur mutuelle.

Article 1 : Le médiateur

Personnalité extérieure, compétente et indépendante de la mutuelle, le médiateur est désigné, sur proposition de la mutuelle, par le Comité Consultatif du Secteur Financier.

Le médiateur ne peut être choisi parmi les administrateurs, délégués ou adhérents de la mutuelle.

Il est désigné, pour une durée de 3 ans, renouvelable une fois, par un organe collégial en application des dispositions pré citées.

Il signe une convention d'honoraires avec la mutuelle visant à organiser sa mission, il ne pourra être salarié de la mutuelle pendant 3 ans à compter de la fin de ladite convention.

Aucun lien hiérarchique ou fonctionnel entre la mutuelle et le médiateur ne peut exister pendant l'exercice de sa mission de médiation. Le médiateur est clairement séparé des organes opérationnels de la mutuelle et dispose d'un budget distinct et suffisant pour l'exécution de ses missions.

Article 2 – Gratuité et confidentialité de la médiation de la consommation

Pour l'adhérent-consommateur, l'intervention du médiateur est gratuite et facultative à l'exception des frais prévus ci-après.

L'adhérent-consommateur 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 dont les frais sont à sa charge. En cas de demande conjointe, les frais sont partagés entre les parties. Si c'est le médiateur qui demande l'avis d'un expert, les frais d'expertise sont à la charge du service de médiation.

Dans l'hypothèse où l'adhérent-consommateur est amené à se déplacer ou à exposer d'autres frais, il ne saurait en demander le remboursement à la mutuelle.

Sauf accord contraire des parties, la médiation est soumise au principe de confidentialité.

Les constatations 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 ou arbitrale sans l'accord des parties.

Article 3 : Domaine de compétence du médiateur auprès de la mutuelle « Harmonie Mutuelle » 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 la mutuelle.

2) Litiges n'entrant pas dans le champ de compétence du médiateur

Il s'agit des litiges liés :

- aux garanties souscrites via la mutuelle auprès d'un autre assureur, sauf si le litige concerne la distribution de la garantie, et non l'application de celle-ci qui relève du médiateur de l'assureur,
- aux principes de la politique tarifaire générale de la mutuelle définie en Assemblée Générale et en Conseil d'Administration.
- aux procédures légales de recouvrement des cotisations,
- à l'avis des praticiens conseils de la mutuelle (médecin, dentiste...) qui relève du Contrôle médical
- aux décisions prises dans le cadre du dispositif du Fonds d'action social,
- aux décisions relatives à la gestion du Régime Obligatoire RSI qui relèvent du médiateur compétent.

3) Litiges exclus

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

- aux litiges entre professionnels ;
- aux réclamations portées par l'adhérent-consommateur auprès du service clientèle de la mutuelle;
- aux négociations directes entre l'adhérent-consommateur et la mutuelle ;
- aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation ;
- aux procédures introduites par la mutuelle contre un adhérent-consommateur.

Article 4 : 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-consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès de la mutuelle par une réclamation écrite selon les modalités prévues dans le contrat ;

- les litiges manifestement infondés ou abusifs ;
- les litiges pour lesquels l'adhérent-consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur plus d'un an après sa réclamation écrite auprès de la mutuelle.
- 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-consommateur doit préalablement à la saisine du médiateur tenter de résoudre directement son litige auprès de la mutuelle « Harmonie mutuelle ».

Pour cela il doit adresser dans un premier temps sa réclamation en écrivant à l'adresse figurant à l'intérieur de sa carte mutualiste.

Si la réponse de 1^{er} niveau reçue ne le satisfait pas, il peut alors saisir le Service Qualité Relation Adhérents à l'adresse suivante :

HARMONIE MUTUELLE
Service Qualité Relation Adhérents
CS 81 021
49 010 ANGERS CEDEX

Le médiateur peut être saisi :

- En l'absence de réponse dans un délai 10 jours de la mutuelle à la réclamation de l'adhérent que ce soit au premier niveau ou au second niveau interne de traitement des réclamations ;
- Ou si la réponse apportée par chacun des 2 niveaux internes de traitement des réclamations est insatisfaisante, et si aucune action contentieuse relative au litige n'a été intentée.

Qui peut saisir le médiateur ?

Le médiateur peut être saisi par :

- L'adhérent
- Les ayants droit,
- Le souscripteur du contrat,
- Les bénéficiaires désignés,

Comment saisir le médiateur ?

La saisine du médiateur se fait par l'envoi d'un courrier comportant à minima le nom, prénom et numéro d'adhérent et exposant le différend qui l'oppose à la Mutuelle, accompagné de toutes les pièces justificatives à l'adresse suivante :

Médiateur de la consommation auprès de la mutuelle « Harmonie Mutuelle »

MAJ 2018

Direction Juridique

23 Boulevard Jean Jaurès

45025 Orléans Cedex

Ou par email à l'adresse suivante :

Mediation@harmonie-mutuelle.fr

Ou par voie électronique en complétant le formulaire prévu à cet effet à l'adresse suivante :

<https://mediation.harmonie-mutuelle.fr>

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 bien 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 : il est adressé aux parties un courrier les 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 solliciter éventuellement l'intervention d'un expert ou demander des compléments d'information aux parties, qu'il peut rencontrer ou entendre ensemble ou séparément.

A défaut d'accord entre les parties, le médiateur rédige une proposition 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. Il la transmet aux parties au litige. De manière exceptionnelle, dans le cas où ce délai s'avère insuffisant, le médiateur peut le prolonger ; il en informe les parties de façon motivée.

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 quels sont les effets juridiques de l'acceptation de la proposition de solution, fixe un délai de 15 jours pour l'accepter ou la refuser et précise que, passé ce délai, l'absence de réponse de l'adhérent-consommateur équivaudra à un refus de cette proposition. Le médiateur informe les parties de cette règle dans le courrier de notification de sa proposition et met à leur disposition un formulaire permettant une acceptation expresse de la solution proposée.

La mutuelle, qu'elle accepte ou refuse d'adhérer à la proposition de solution de médiation, en informe de manière écrite le médiateur, à charge pour ce dernier d'en aviser l'adhérent-consommateur. L'absence de réponse dans un délai de 15 jours équivaudra à un refus.

La procédure de médiation prend fin avec :

- la notification au médiateur de la décision de l'une ou l'autre des parties de se retirer du processus de médiation de la consommation ;
- soit l'acceptation de la proposition de solution de médiation par les deux parties, soit le refus, implicite ou explicite, de cette proposition par l'une au moins d'entre elles.

Article 7 : Force de la décision rendue

La proposition de solution du médiateur ne s'impose pas aux parties qui sont libres de l'accepter ou de la refuser. Dès lors qu'elle est acceptée par les parties, elle s'impose à celles-ci.

Le médiateur peut acter les acceptations ou refus dans un constat de clôture de la médiation qui est adressé aux parties. Le médiateur sera informé de toute difficulté dans la mise en œuvre de la solution approuvée par les parties.

Si les parties souhaitent rédiger un protocole d'accord, cette démarche relève de leur seule initiative et engage leur propre responsabilité. La rédaction d'un tel document intervient après l'achèvement de la mission du médiateur qui ne peut, en conséquence, y participer.

Article 8 : Rapport d'activité

Le médiateur établit chaque année un rapport d'activité qu'il communique à l'Assemblée Générale de la mutuelle conformément aux dispositions de l'article R 614-2 du Code de la consommation.

Ce rapport d'activité est disponible sur le site internet du médiateur à l'adresse suivante :

<https://mediation.harmonie-mutuelle.fr>

Le médiateur transmet également à la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) les informations nécessaires à l'évaluation de son activité et ce, au moins tous les deux ans.