

Charte de la médiation

Harmonie Mutuelle

La mutuelle « Harmonie Mutuelle » met à la disposition de ses adhérents-consommateurs un dispositif 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 et L.221-18). Le dispositif qui est proposé offre aux adhérents-consommateurs toutes les garanties du respect de ses droits octroyés par le législateur et est susceptible de régler à l'amiable les différends qui pourraient survenir avec Harmonie Mutuelle.

Article 1 : le médiateur

La médiation de la consommation est un mode de règlement des litiges mis en place sous le contrôle de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, ci-après désignée « la CECMC ».

Dans ce contexte, l'entité de médiation SAS CNPM MÉDIATION CONSOMMATION a organisé les prestations de services de médiation qu'elle propose en conformité avec l'article L. 613-1 du code de la consommation, et constitué à cet effet une équipe de médiateurs, professionnels spécialisés dans la médiation et le règlement amiable des litiges.

Les modalités de mise en œuvre de la médiation des litiges de la consommation sont définies entre Harmonie Mutuelle et SAS CNPM MÉDIATION CONSOMMATION, au travers d'une convention de désignation de médiateurs de la consommation. Conclue pour une durée de trois ans, la convention fixe les conditions d'exercice de la médiation.

Selon les termes de la convention, SAS CNPM MÉDIATION CONSOMMATION propose une liste de trois médiateurs. Cette liste a été préalablement acceptée par la CECMC.

Les médiateurs personnes physiques répondent aux conditions suivantes :

- Avoir une expérience juridique et judiciaire ou une formation spécifique à la médiation ;
- Disposer d'une formation ou d'expérience en droit de la consommation ;
- Être nommés pour une durée minimale de trois ans ;
- Être rémunérés sans considération du résultat de la médiation ;
- Ne pas être en conflit d'intérêts avec Harmonie Mutuelle et le cas échéant le signaler.

L'entité de médiation veille à ce que ses médiateurs, personnes physiques, accomplissent leur mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable. Les médiateurs ne peuvent recevoir aucune instruction, ni des parties, ni de l'entité de médiation, avec laquelle il n'existe aucun lien de subordination.

A réception de chaque saisine d'un consommateur, la SAS CNPM MÉDIATION CONSOMMATION, entité de médiation, transmet le dossier à un médiateur, personne physique, parmi la liste précitée en fonction des critères suivants :

- Proximité géographique avec le consommateur aussi souvent que possible,
- Expérience,
- Disponibilité,
- Volontariat,

- Absence de conflit d'intérêt.

Article 2 : exigences réglementaires et précautions d'usage de la médiation de la consommation

Pour l'adhérent-consommateur, le recours à la médiation est gratuit et facultatif 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 Harmonie 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.

Les parties doivent porter une grande attention à la validité des informations et documents transmis.

L'entité de médiation respectera scrupuleusement les délais et obligations d'information à l'égard des parties sur l'évolution de leur dossier tels que définis par les textes.

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 sociale ;

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 Harmonie Mutuelle ;
- aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation ;
- aux procédures introduites par Harmonie 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 d'Harmonie 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 sa 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 81021
49010 ANGERS CEDEX

Le médiateur peut être saisi :

- En l'absence de réponse dans un délai de 10 jours d'Harmonie Mutuelle à la réclamation de l'adhérent - consommateur que ce soit au premier niveau ou au second niveau interne de traitement des réclamations ;
- Ou si la réponse apportée par chacun des deux 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

- L'adhérent ;
- Les ayants-droits ;
- Le souscripteur du contrat ;
- Les bénéficiaires désignés.

Comment saisir le médiateur

La saisine du médiateur se fait :

- Sur le site du médiateur : <http://cnpm-mediation-consommation.eu>

La saisine du médiateur peut également être réalisée par voie postale à l'adresse suivante :

- CNPM - MÉDIATION – CONSOMMATION, 27 avenue de la Libération – 42400 SAINT-CHAMOND.

Article 6 : le déroulement du processus de médiation

Le médiateur désigné, en tout premier lieu, vérifie que sa fonction de médiateur, dans cette situation spécifique, est conforme aux obligations règlementaires notamment en matière de diligence, compétence et conflit d'intérêt. 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 n'est pas recevable au regard de l'ensemble des dispositions de l'article L.612-2 du Code de la consommation et des conditions listées à l'article 3 de la présente charte, il en informe l'adhérent-consommateur dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier.

Si le dossier est recevable, il notifie aux parties sa saisine. 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 écrite 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 le transmet aux parties au litige.

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 ou de la mutuelle équivaudra à un refus de cette proposition. Le médiateur informe les parties de cette règle dans le courrier de notification de sa proposition.

Le médiateur, à toutes les étapes de la médiation, rappelle aux parties les règles de confidentialité.

Article 7 : issue de la médiation

- En cas d'accord des parties : la proposition est consignée dans un constat d'accord qui est notifié aux parties. Un document écrit est établi à la clôture indiquant l'issue de la médiation (mais qui ne reprend pas les termes de l'accord). Harmonie Mutuelle transmet ce document au service en charge d'exécuter la décision du médiateur et clôt la demande.
- En cas de refus des parties : un constat d'échec est établi qui est notifié aux parties.