



CHARTE DE MEDIATION DE MICILS

Le Conseil d'administration de MICILS du 18 décembre 2013 a approuvé la présente charte de médiation à laquelle la Mutuelle convient d'adhérer. A cet effet, il est instauré un médiateur particulier, personnalité indépendante.

Le Conseil d'administration de la Mutuelle procède à la désignation du médiateur de la Mutuelle par un vote à la majorité pour un mandat de deux ans renouvelable. Il est tenu compte pour cette désignation de sa compétence en matière d'opérations collectives et individuelles de mutuelle.

La Mutuelle informe ses adhérents et ses membres participants de l'existence et des fonctions du médiateur de la Mutuelle en précisant les conditions dans lesquelles, après épuisement des procédures internes de réclamation, les entreprises adhérentes, les membres participants, bénéficiaires et ayants droit peuvent s'adresser au médiateur.

La saisine du médiateur de la Mutuelle est ouverte aux entreprises adhérentes, aux membres participants, bénéficiaires et ayants droit dans la limite d'une fois par an, après que les voies de recours internes à la Mutuelle aient été épuisées.

Le médiateur de la Mutuelle exerce ses fonctions en toute indépendance. Nul ne peut être médiateur de la Mutuelle s'il contrevient aux dispositions de l'article L. 114-21 du Code de la mutualité.

Le médiateur de la Mutuelle dispose des moyens nécessaires à sa mission, il peut rencontrer la personne et peut faire appel en cas de besoin à tout expert qu'il juge utile.

Sont concernés par le présent dispositif, les litiges opposant la Mutuelle à l'une de ses entreprises adhérentes ou à l'un de ses membres participants, bénéficiaires ou ayants droit en matière d'opérations collectives ou individuelles.

Les décisions rendues par les commissions d'action sociale de la Mutuelle ne peuvent faire l'objet d'un recours auprès du médiateur de la Mutuelle.

Le contrôle de la motivation des résiliations, les décisions d'augmentation des cotisations et les procédures de recouvrement des cotisations ne peuvent également faire l'objet d'un recours auprès du médiateur.

Le recours au médiateur de la Mutuelle est gratuit.

Le médiateur est domicilié au siège de la Mutuelle :

Le Médiateur MICILS
38 Rue François Peissel
69300 CALUIRE ET CUIRE

À l'issue de la procédure interne, si le désaccord persiste, la Mutuelle informe le ou les intéressé(s) qu'il(s) a (ont) la possibilité de saisir le médiateur de la Mutuelle. Le médiateur peut être saisi par l'entreprise adhérente, le membre participant, le bénéficiaire ou l'ayant droit ou, avec son accord, par la Mutuelle.

La Mutuelle s'engage à répondre dans un délai maximum de cinq semaines à toutes les demandes d'information ou de documents émanant du médiateur de la Mutuelle.

Le médiateur de la Mutuelle informe les entreprises adhérentes, les membres participants, bénéficiaires ou ayants droit qu'ils conservent leurs droits de saisir les tribunaux. La saisine des tribunaux fait sortir le litige du présent dispositif.

Conformément à l'article 2238 du Code civil, la prescription est alors suspendue à compter du jour de l'acceptation de la médiation par la Mutuelle.

Si la Mutuelle estime la prescription acquise avant saisine du médiateur de la Mutuelle, elle doit en informer explicitement l'entreprise adhérente, le membre participant, le bénéficiaire ou l'ayant droit et le faire savoir, de façon motivée, au médiateur dès le premier échange de courrier avec ce dernier. À défaut, elle est réputée avoir renoncé au bénéfice de la prescription.

L'avis du médiateur de la Mutuelle, écrit et motivé, est transmis aux parties dans un délai de trois mois à compter de la date à laquelle le médiateur a été saisi.

Dans les cas exceptionnels où ce délai se révèle insuffisant, le médiateur de la Mutuelle en informe, de façon motivée, les parties.

Tout avis rendu par le médiateur de la Mutuelle précise qu'il a été établi en considération d'éléments de droit et d'équité, mais aussi dans un souci de règlement

amiable qui ne saurait correspondre à une approche juridictionnelle.

La procédure de médiation et l'avis du médiateur sont confidentiels. Les parties intéressées et le médiateur peuvent exclusivement faire état de l'existence de la médiation, d'un accord ou d'un désaccord en fin de médiation.

La personne qui fait appel à la médiation peut, si elle le souhaite, lever le secret médical en communiquant les pièces médicales au médiateur. Par cette transmission, elle renonce alors à se prévaloir du secret médical.

L'avis rendu par le médiateur de la Mutuelle ne lie pas les parties. La décision de ne pas suivre cet avis est adressée au médiateur de la Mutuelle par la Direction Générale de la Mutuelle et est portée à la connaissance du Président de la Mutuelle.

Le médiateur de la Mutuelle peut rédiger un rapport annuel sur son activité. Ce rapport ne désigne alors nommément ni les personnes physiques ni la Mutuelle. Il est transmis à la Mutuelle.

Ce rapport comporte un bilan de ses activités, notamment du nombre de saisines, de l'objet des litiges, du nombre d'avis rendus et de la proportion d'avis rendus en faveur des membres participants et des membres adhérents de la Mutuelle.