



Mutuelle régie par les dispositions du Livre 2  
du code de la mutualité – SIREN N° 384 513 073

## *CHARTRE DE LA MEDIATION*

### **Article 1**

En application des dispositions de l'article 68 des statuts en vigueur, la médiation de la mutuelle MGPA a pour mission de traiter des difficultés liées à l'application ou l'interprétation des statuts et des règlements mutualistes, rencontrées par nos adhérents.

Alternative au recours devant les tribunaux, le Médiateur instruit en toute impartialité les demandes de médiation pour parvenir à une solution qui satisfasse l'adhérent et la Mutuelle, rétablissant ainsi la confiance. La médiation est gratuite pour le réclamant.

Le médiateur assure en toute indépendance, le suivi de ces dossiers. Il bénéficie de l'aide des différents services de la mutuelle.

### **Article 2**

Le Médiateur est nommé pour 4 ans par le Conseil d'Administration. Son mandat est renouvelable.

Le Médiateur ne peut être désigné parmi les administrateurs ou les personnels de la mutuelle.

### **Article 3 – Fonctionnement de la médiation**

#### **3.1. Saisine préalable du service de réclamation**

Les réclamations sont centralisées en interne par des salariés référents au sein de la mutuelle qui les dirigent vers les services compétents, pour traitement. Elles sont transmises au médiateur lorsque le différend opposant le réclamant et la mutuelle persiste.

#### **3.2. Saisine du médiateur**

Le médiateur de la MGPA est saisi par la mutuelle, après épuisement des procédures internes de réclamation.

Il peut également être saisi directement par l'adhérent ou son ayant-droit.

Les demandes sont formulées par écrit et font l'objet d'un accusé réception.

Les demandes décrivant l'objet du litige sont accompagnées de la photocopie de toute pièce justificative nécessaire.

Les dossiers peuvent être adressés directement via la boîte e-mail de la mutuelle ([reclamation@mutuellemgpa.fr](mailto:reclamation@mutuellemgpa.fr)) ou par voie postale à l'adresse suivante:

Mutuelle MGPA  
Le Médiateur  
ZI La Jambette, Imm. De La Houssaye  
97232 Lamentin

### **3.3. Instruction/Avis du Médiateur**

Le Médiateur se réserve le droit de réclamer toute pièce complémentaire, en vue de l'instruction du dossier.

Après instruction, avec le concours des parties, le Médiateur rend, dans un délai moyen d'un mois et de 3 mois maximum à compter de sa saisine, un avis motivé sur des éléments objectifs en application notamment des règles en vigueur, ou en équité.

### **Article 4**

La saisine du Médiateur interrompt la prescription.

La médiation ne peut être sollicitée ou prend fin dès lors qu'une action contentieuse est initiée.

Tout refus du demandeur de communiquer les pièces réclamées met un terme à la médiation.

### **Article 5 – Engagement des parties**

Le Médiateur est soumis à une obligation de confidentialité des éléments d'information dont il a connaissance.

Chacune des parties s'engage à collaborer avec cordialité et courtoisie.