

# CHARTRE DE MÉDIATION DE LA PROTECTION SOCIALE (CTIP)

Médiation de la consommation, art. L.611-1 et suivants du code de la consommation

**1.** Le Conseil d'administration paritaire du CTIP, désigné par les organisations syndicales signataires de la décision des partenaires sociaux du 4 novembre 2004<sup>1</sup>, procède à la désignation du médiateur de la protection sociale par un vote à la majorité pour un mandat de trois ans renouvelable. Ce mandat est irrévocable, sauf cas de force majeure. Il est tenu compte pour cette désignation de ses aptitudes dans le domaine de la médiation ainsi que de sa compétence en matière d'assurance collective et individuelle.

**2.** Tout organisme d'assurance adhérent à la présente charte conserve la possibilité de désigner un médiateur particulier, personnalité indépendante dans les conditions prévues au Titre Ier du Livre VI du code de la consommation. Dans ce cas, le médiateur de la protection sociale ne peut être saisi.

**3.** Les organismes d'assurance informent leurs entreprises adhérentes ou leurs souscripteurs ainsi que leurs participants ou leurs assurés de l'existence et des fonctions du médiateur de la protection sociale en précisant les conditions dans lesquelles les demandeurs peuvent recourir au médiateur, après épuisement des procédures internes de réclamation qui ne peuvent être supérieures à deux niveaux.

L'absence de réponse des organismes d'assurance dans un délai de deux mois à compter de leur saisine vaut épuisement des procédures internes de réclamation.

En l'absence de mise en oeuvre des procédures internes avant la saisine du médiateur, ce dernier renvoie immédiatement, sauf opposition du demandeur, le dossier aux services internes de l'organisme d'assurance. Le délai de deux mois visé à l'alinéa précédent commence à courir à compter de la date de renvoi du dossier à l'organisme d'assurance.

**4.** La saisine du médiateur de la protection sociale est ouverte dans les conditions prévues au Titre Ier du Livre VI du code de la consommation aux participants, bénéficiaires

et ayants droit d'institutions de prévoyance ou d'unions d'institutions de prévoyance et aux assurés, participants, bénéficiaires et ayants droit d'organismes d'assurance affiliés à une structure de groupe adhérente au CTIP.

La saisine du médiateur de la protection sociale est également ouverte dans les conditions prévues par la présente charte aux entreprises adhérentes à une institution de prévoyance, à une union d'institutions de prévoyance ou aux souscripteurs d'un organisme d'assurance affilié à une structure de groupe adhérente au CTIP.

La saisine du médiateur de la protection sociale est également ouverte aux institutions de prévoyance, aux unions d'institutions de prévoyance, aux organismes d'assurance affiliés à une structure de groupe adhérente au CTIP avec l'accord de leurs participants, assurés, entreprises adhérentes ou souscripteurs.

Les parties ont la faculté, à leur charge, de se faire représenter par un avocat ou de se faire assister par toute personne de leur choix à tous les stades de la médiation.

**5.** Le médiateur de la protection sociale accomplit sa mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable. Nul ne peut être médiateur de la protection sociale s'il contrevient aux dispositions de l'article L. 931-7-2 du code de la sécurité sociale.

**6.** Le médiateur de la protection sociale dispose d'un budget distinct et suffisant pour mener à bien sa mission. Le médiateur de la protection sociale a la faculté, à sa charge, de se faire assister par toute personne de son choix à tous les stades de la médiation.

Chaque partie peut également solliciter l'avis d'un expert, dont les frais sont alors à sa charge. En cas de demande conjointe d'expertise, les frais sont partagés entre les parties.

Les organismes d'assurance qui souhaitent adhérer à la présente charte en font la demande expresse et s'acquittent annuellement de leur cotisation.

<sup>1</sup> MEDEF, CGPME, UPA, CFDT, CGT, CGT-FO, CFTC, CFE-CGC

# CHARTRE DE MÉDIATION DE LA PROTECTION SOCIALE (CTIP)

Médiation de la consommation, art. L.611-1 et suivants du code de la consommation

**7.** Le médiateur de la protection sociale figure sur la liste des médiateurs établie par la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation.

**8.** Sont concernés par le présent dispositif :

- les litiges opposant une institution de prévoyance ou une union d'institutions de prévoyance à l'une de ses entreprises adhérentes ou à l'un de ses participants, bénéficiaires ou ayants droit en matière d'opérations collectives ou individuelles.

- les litiges opposant un organisme d'assurance à l'un de ses assurés, participants, souscripteurs, bénéficiaires ou ayants droit en matière d'assurances de personnes collectives ou individuelles.

**9.** Un litige ne peut être examiné par le médiateur de la protection sociale lorsque :

- le demandeur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès de son organisme d'assurance par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ;

- la demande est manifestement infondée ou abusive ;

- le litige a été précédemment ou est actuellement examiné par un autre médiateur ou par un tribunal ;

- le demandeur a introduit sa demande auprès du médiateur de la protection sociale dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès de son organisme d'assurance ;

- le litige n'entre pas dans le champ de compétence du médiateur de la protection sociale : les décisions rendues au titre de l'action sociale de l'organisme d'assurance ; le contrôle de la motivation des résiliations, les décisions d'augmentation des cotisations et les procédures de recouvrement des cotisations ne peuvent faire l'objet d'un recours auprès du médiateur de la protection sociale.

Dans tous les cas, le demandeur est informé par le médiateur de la protection sociale, dans un délai de trois

semaines à compter de la réception de son dossier, du rejet de sa demande de médiation.

**10.** Le recours au médiateur de la protection sociale est gratuit. Les saisines sont rédigées en langue française et adressées :

- soit par voie postale : Médiateur de la protection sociale (CTIP) - 10 rue Cambacérès - 75008 PARIS

- soit par internet à l'aide d'un formulaire disponible sur le site <https://ctip.asso.fr/mediateur-de-la-protection-sociale-ctip/>

**11.** Les organismes d'assurance adhérents à la présente chartre s'engagent à répondre dans un délai maximum de cinq semaines à toutes les demandes d'information ou de documents émanant du médiateur de la protection sociale. A défaut, la proposition de solution du médiateur de la protection sociale pourra être rendue au vu des seuls éléments transmis par le demandeur.

**12.** Le médiateur de la protection sociale informe le demandeur qu'il conserve le droit de saisir les tribunaux et de se retirer à tout moment du processus de médiation. Le médiateur de la protection sociale est informé sans délai de cette décision qui met fin à sa saisine.

**13.** Conformément à l'article 2238 du code civil, la prescription est alors suspendue à compter du jour où les parties auront convenu de recourir à la médiation.

**14.** Si l'organisme d'assurance estime la prescription acquise avant saisine du médiateur de la protection sociale, il doit en informer explicitement le demandeur et le faire savoir, de façon motivée, au médiateur dès le premier échange de courrier avec ce dernier. A défaut, il est réputé avoir renoncé au bénéfice de la prescription.

# CHARTRE DE MÉDIATION DE LA PROTECTION SOCIALE (CTIP)

## Médiation de la consommation, art. L.611-1 et suivants du code de la consommation

**15.** La proposition de solution du médiateur de la protection sociale intervient dans un délai de quatre-vingt-dix jours à compter de la date de la notification aux parties de la saisine du médiateur, cette dernière acquise à la réception des documents sur lesquels est fondée la demande du plaignant.

La notification est faite par voie électronique ou sur tout support durable.

Le médiateur de la protection sociale peut prolonger ce délai en cas de litige complexe. Les parties sont alors informées de cette prolongation ainsi que de la durée prévue pour la clôture du litige.

**16.** Toute proposition de solution rendue par le médiateur de la protection sociale précise qu'elle a été établie 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.

Le médiateur de la protection sociale rappelle aux parties qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser cette proposition de solution ; que la participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction ; que la décision qui serait rendue par un juge peut être différente de la proposition de solution du médiateur.

En cas d'acceptation de cette proposition de solution, le médiateur de la protection sociale précise aux parties que cette acceptation a valeur de transaction et empêche tout recours devant les tribunaux.

Les parties disposent d'un délai de quinze jours pour accepter ou refuser la proposition de solution du médiateur de la protection sociale.

**17.** La procédure de médiation et la proposition de solution du médiateur de la protection sociale sont soumises à l'obligation de confidentialité dans les conditions prévues par l'article 21-3 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995 relative à l'organisation des juridictions et de la procédure civile, pénale et administrative.

Les constatations du médiateur de la protection sociale

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.

Il est fait exception aux alinéas précédents dans les deux cas suivants :

- a) En présence de raisons impérieuses d'ordre public ou de motifs liés à la protection de l'intérêt supérieur de l'enfant ou à l'intégrité physique ou psychologique de la personne ;
- b) Lorsque la révélation de l'existence ou la divulgation du contenu de l'accord issu de la médiation est nécessaire pour sa mise en oeuvre ou son exécution.

**18.** Conformément aux dispositions de l'article R.613-1 du code de la consommation, le médiateur de la protection sociale informe sans délai les parties de la survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts ainsi que de leur droit de s'opposer à la poursuite de sa mission. Si l'une des parties refuse en conséquence de poursuivre la médiation, il est mis fin à la mission du médiateur.

Le médiateur de la protection sociale ne peut recevoir aucune instruction des parties.

**19.** La proposition de solution rendue par le médiateur de la protection sociale ne lie pas les parties. La décision de ne pas suivre cette proposition de solution est adressée au médiateur de la protection sociale par la direction générale de l'organisme d'assurance concerné et portée à la connaissance de son président.

**20.** Le médiateur de la protection sociale rédige un rapport annuel sur son activité comprenant les informations prévues par le code de la consommation. Ce rapport ne désigne nommément ni les personnes physiques ni les organismes d'assurance concernés. Il est transmis chaque année par le CTIP à ses membres, à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation ainsi qu'à l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution.