

## Le point sur la médiation



© ANDRÉS RODRIGUEZ-FOTOLIA.COM

La nomination, lors de l'assemblée générale nationale du 11 juin dernier, de M. Alain Baroin, qui succède à M. Claude Marchal en tant que médiateur de la Tutélaire, et la récente publication au Journal officiel d'une ordonnance traitant de la médiation(\*) sont l'occasion de refaire le point sur cette procédure de règlement des litiges. De quoi s'agit-il exactement ? Comment la médiation s'organise-t-elle au sein de la Tutélaire ?

du dispositif implique que les tribunaux n'aient pas été saisis de l'affaire.

**La mission** du médiateur est alors d'étudier le dossier en toute impartialité, sur la base des éléments objectifs qui lui sont communiqués par les deux parties, et de rendre un avis motivé. L'adhérent a alors le choix de se ranger à cet avis

ou de saisir les tribunaux. La Tutélaire, en revanche, s'est imposé comme règle de toujours respecter le « verdict » du médiateur.

**L'adhérent** qui souhaite saisir le médiateur doit lui faire parvenir un dossier

>> Suite page 04

## Interview de M. Alain Baroin Médiateur de la Tutélaire



© TUTÉLAIRE

>> Alain Baroin, médiateur de la Tutélaire.

### Quels éléments vous ont conduit à accepter une mission de médiation au sein de la Tutélaire ?

Tout d'abord, les liens que j'entretiens depuis de nombreuses années avec la Tutélaire : j'ai adhéré dès mon entrée aux PTT, en 1970, et je suis profondément attaché aux notions de solidarité et d'entraide défendues par la Mutualité. Ensuite, étant retraité de La Poste depuis 2 ans 1/2, je pense que j'ai été sensible au fait que cette proposition me permettait de poursuivre une relation, un lien, avec le secteur associatif et mutualiste de La Poste et de France Télécom. Et enfin, j'ai été intéressé par la démarche même de médiation, un rôle à la fois d'explication et de clarification, utile aux adhérents qui peuvent parfois ressentir une certaine incompréhension s'agissant de l'application de règles souvent complexes.

### indépendant. Que leur répondriez-vous ?

Je pense que c'est un faux problème. Dans les faits, le médiateur est extérieur à la mutuelle : il s'agit d'une fonction bénévole exercée par un tiers qui se trouve en dehors de la structure décisionnelle et qui porte donc un regard différent sur les dossiers. Ce regard, je le porterai en toute indépendance et je compte bien, pour y parvenir, m'appuyer sur la connaissance que j'ai acquise, au fil du temps, du milieu professionnel des postiers et des télécommunicants.

### Selon vous, quelles sont les conditions préalables à réunir pour qu'une médiation satisfasse les deux parties ?

Je dirais que la médiation vis-à-vis d'un adhérent qui pose un problème, une question, c'est du sur-mesure. Il faut donc avoir une approche au cas

**Justement, il pourrait sembler paradoxal à certains de faire appel à un médiateur désigné par l'organisme avec lequel on est en désaccord et d'en attendre un avis**

>> Suite de l'interview en page 04

**D**epuis le 1<sup>er</sup> janvier 2005, la Tutélaire a instauré un dispositif de médiation interne permettant, tant aux souscripteurs de contrats qu'à la mutuelle, de faire appel à un tiers indépendant - la fonction de médiateur est incompatible avec celle d'administrateur - nommé par l'assemblée générale nationale pour résoudre à l'amiable les litiges portant sur l'application des règlements.

### Statuts de la Tutélaire (extrait)

#### Article 79 : médiateur

Sur proposition du conseil d'administration, un médiateur est nommé pour deux ans par l'assemblée générale. Ses fonctions sont incompatibles avec celles d'administrateur. Il est chargé de rendre des avis, dans les conditions prévues aux règlements, en cas de difficultés liées à leur interprétation ou à leur application.

**La médiation** peut intervenir une fois épuisés les recours auprès des différents services de la Tutélaire, si l'intéressé estime n'avoir pas obtenu satisfaction, alors même qu'il considère que les textes vont dans son sens. Précision importante, la mise en œuvre

(\*) Ordonnance n°2011-1540 du 16 novembre 2011 portant transposition de la directive 2008/52/CE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2008 sur certains aspects de la médiation en matière civile et commerciale.

## Interview de M. Alain Baroin, médiateur de la Tutélaire

» Suite de la page 03

complet et argumenté (comprenant notamment les copies des différents documents mis en avant dans la réclamation et des correspondances échangées avec les services de la mutuelle), par lettre recommandée (cf. extraits des règlements TUT'LR et TUT'LR HOSPI).

Règlement TUT'LR (extrait)	Règlement TUT'LR HOSPI (extrait)
<p><b>Article 50 : médiation</b></p> <p>Tout litige pouvant naître de l'interprétation ou de l'exécution du présent règlement sera de la compétence exclusive des tribunaux civils dont dépend le siège de la mutuelle.</p> <p>Au préalable, et après épuisement des procédures internes de règlement amiable des réclamations, le membre participant, le cas échéant son représentant légal ou ses ayants droit, ainsi que la mutuelle pourront avoir recours aux services du médiateur.</p> <p>Le médiateur devra être saisi par lettre recommandée adressée à :</p> <p>Monsieur le médiateur de la Tutélaire 45 rue Eugène Oudiné 75013 Paris</p> <p>La mutuelle s'engage à respecter les avis rendus par le médiateur.</p>	<p><b>Article 33 : médiation</b></p>

» Suite de l'interview de la page 03

par cas. Ce qu'on attend d'un médiateur, c'est qu'il prenne du recul pour pouvoir répondre le mieux possible au problème qui lui est soumis. L'avis qu'il rendra pourra être favorable à l'une ou l'autre des parties mais, dans tous les cas, il lui faudra s'attacher à lever les zones d'ombre, à être clair et à rendre un avis motivé. Peut-être l'adhérent n'a-t-il simplement pas compris pourquoi tel point de la réglementation lui était opposé... à moins que l'application de la règle se révèle incorrecte. Dans le premier cas, il faudra expliquer pourquoi la Tutélaire est fondée à maintenir sa position. Dans le second, il conviendra de faire évoluer ou de clarifier les dispositions appliquées par la mutuelle, notamment si elles sont trop générales et sujettes à interprétation.

À cet égard, je voudrais aussi souligner que le médiateur n'est pas tout seul dans sa bulle. La mutuelle lui assure son concours et lui donne les moyens d'exercer sa mission : c'est un domaine très complexe qui impose de rendre des avis juridiquement solides.

### D'une façon générale, au regard de l'expérience qui est déjà la vôtre en la matière, diriez-vous que le recours à la médiation s'est accru ces dernières années ?

C'est effectivement le cas, probablement parce que beaucoup d'organismes se sont dotés de services de médiation ou ont identifié un médiateur. Je dirais toutefois qu'il faut être vigilant : attention de ne pas y recourir à outrance, sous peine de ne plus pouvoir traiter les cas individuels, ce qui est le principal atout d'un système de médiation. La médiation vient en dernière étape, en cas de désaccord persistant. Ne la tuons pas en la banalisant.

## Son parcours

Né à Paris en 1947, Alain Baroin entre à La Poste en 1970 comme inspecteur élève. En 1976, il intègre l'École nationale supérieure des Postes et Télécommunications (ENSPTT) dont il sort diplômé en 1979.

Après quelques années passées au ministère des PTT en qualité de chef de bureau, il occupera les fonctions de directeur départemental de La Poste de la Nièvre, puis de la Seine-Saint-Denis. Alain Baroin rejoindra ensuite le siège de l'Entreprise, en tant que responsable des relations sociales. Plus tard, il exercera successivement les fonctions de directeur de la formation, de responsable du logement social et de contrôleur général, avant de prendre sa retraite en 2009.

Alain Baroin est chargé de mission à la GMF où il s'intéresse particulièrement à la médiation locale. Par ailleurs très attaché à la région d'origine de sa famille, il est président de l'association « La Morvandelle », rédacteur en chef du journal « Le Morvandiau de Paris » et président du jury des prix littéraires du Morvan.

Alain Baroin est l'auteur de deux ouvrages : « *Le Jean de l'Abeille* » (éditions de l'Armançon, 2006) et « *Michel Baroin, mon frère...* » (l'Harmattan, 2008).

## SECTIONS

### T01

67 Bas-Rhin  
68 Haut-Rhin

Les conseillers adhérents se tiennent à votre disposition au :  
>> Tél. : 0 969 398 399  
(appel non surtaxé)

### T03

40 Landes  
64 Pyrénées-Atlantiques

Contact :  
**Robert SAINT-MARC**  
>> Résidence Bellevue  
Bât. Aramis H1  
56 avenue du Loup  
64000 Pau  
Mobile : 06 76 21 37 96

### T26

97-2 Martinique

Les conseillers adhérents se tiennent à votre disposition au :  
>> Tél. : 0 969 398 399  
(appel non surtaxé)

### T34

02 Aisne  
60 Oise  
80 Somme

Correspondant pour La Poste :  
**Joël CADART**  
>> 2 rue du Poirier  
60310 Amy  
Mobile : 06 84 21 29 51

### T37

04 Alpes-de-Haute-Provence  
06 Alpes-Maritimes  
83 Var

Contact :  
**Marc CHECCARONI**  
>> 51 rue Gounod  
06000 Nice  
Tél. : 04 93 51 13 72

## NÉCROLOGIE

Nous avons appris avec tristesse la disparition de deux anciens militants :

> Robert Jeanmougin, qui occupa successivement, de 1958 à 1976, les fonctions de correspondant et de président de la section de la Haute-Marne.

> Georges Leblanc, qui occupa plusieurs fonctions au sein du bureau de la section du Cher, dont celle de président de 1977 à 1991.

Nous adressons nos plus sincères condoléances à leurs familles.