
RESSOURCE ÉTUDIANTS N° 6
LES MOTIFS DES ADHÉRENTS À L'ORIGINE DES IMPAYÉS

Pour les deux régions C. et P., les trois motifs les plus récurrents sont :

- « Provisions insuffisantes » ;
- « Contestation débiteur » ;
- « Ordre sur client ».

En conséquence :

« Normalement, un contrat est traité une seule fois lorsque toute la procédure d'instruction du dossier est bien suivie. Le contrat est d'abord souscrit à l'adhérent par le biais d'un agent commercial de la mutuelle, puis celui-ci est transmis au centre de gestion pour la saisie ».

« Il y a différentes phases avant qu'un contrat soit admis comme impayés.

Si aucune cotisation n'est perçue un mois après la date d'effet du contrat, le gestionnaire doit effectuer une lettre de relance. Au bout de 20 jours, sans nouvelle de l'adhérent, le gestionnaire lui adresse un courrier de mise en demeure via une lettre recommandée et « reconsulte » une nouvelle fois le contrat pour le résilier définitivement. Ceci fait perdre beaucoup de temps au gestionnaire, la durée totale pour cette opération est estimée à 20 minutes par contrat.

Ensuite, plusieurs courriers sont adressés à l'adhérent en cas d'impayés auxquels il faut ajouter les frais d'expédition (enveloppe et timbre, certaines lettres sont en recommandé : tarif 4,30 euros l'unité). Ceci engendre de réels coûts financiers. Les impayés ne rapportent pas de bénéfice à la mutuelle puisque les cotisations sont arrêtées et engagent des frais de gestion. Les rejets de prélèvements causent ainsi une annulation de l'affectation des cotisations, une lettre recommandée à l'adhérent demandant un paiement par chèque et le blocage des prélèvements futurs.

Le manque d'efficacité lié à l'instruction du dossier a des répercussions sur le service rendu aux adhérents et aux professionnels : les impayés demandent un triple traitement et entraînent le mécontentement des adhérents. Il est donc important pour la structure de remédier au problème. »

Source : Extrait échanges avec des gestionnaires de contrats individuels – Mutuelle V.