



Réclamation, conciliation, voies de recours : Démarches et étapes à respecter

Si vous êtes insatisfait du service rendu par l'[Enim](#)  [1], qu'il concerne les prestations maladie, la retraite, les pensions d'invalidité, l'action sociale ou les [cotisations](#)  [2], vous pouvez faire appel à un conseiller Enim ou à la mission de conciliation et de pré-contentieux.

Votre avis en cas d'insatisfaction est très important car il nous permet d'améliorer le service rendu.

Les différentes étapes à respecter



Faire une réclamation auprès d'un conseiller Enim

Vous êtes mécontent ou insatisfait du fonctionnement de l'Enim ou du traitement de votre demande ? Quel que soit l'objet de votre réclamation (qualité de l'accueil, délai de traitement ou gestion de votre dossier), prenez tout d'abord contact avec un conseiller Enim.

Dans la plupart des cas, cela permettra de répondre à vos attentes.

[En savoir plus](#) [3]



Saisir le conciliateur de l'Enim

Si la réponse à votre réclamation ne répond pas à vos attentes, vous pouvez ensuite saisir le conciliateur de l'Enim.

Ni juge, ni arbitre, la mission de conciliation et de pré-contentieux de l'Enim réexamine gratuitement vos droits dans un esprit d'indépendance et de neutralité. Son rôle est de vous écouter, de vous apporter une réponse claire et rapide et, dans la mesure du possible, de vous éviter le recours à la justice.

[En savoir plus](#) [4]



Contester une décision

Si vous contestez en justice une décision de l'Enim, sachez qu'il est indispensable d'introduire un recours administratif préalable obligatoire (RAPO) dans un délai de 2 mois à compter de la réception de la décision de l'Enim mentionnant cette voie de recours.

[En savoir plus](#) [5]

URL source: <http://www.enim.eu/lenim/reclamation-conciliation-voies-de-recours-demarches-et-etapes-respecter>