

Saisir le conciliateur de l'Enim

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée suite à [votre réclamation auprès d'un conseiller Enim](#) [1], ou si vous souhaitez des explications, des précisions complémentaires ou une nouvelle étude de votre dossier, vous pouvez faire appel au Département de la Relation Amiable et Contentieuse (DRAC).

Ni juge, ni arbitre, le Département de la Relation Amiable et Contentieuse (DRAC) 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.

Vos démarches

Pour permettre au conciliateur de vous apporter une aide efficace et rapide, adressez-lui [la lettre type de saisine](#) [2] complétée par vos soins, téléchargeable en bas de cette page.

Comment se déroule une procédure de conciliation ?

Durant la procédure, le conciliateur :

1. vérifie la recevabilité de vos demandes et s'assure qu'elles relèvent de son domaine ;
2. vous demande, si nécessaire, des pièces complémentaires dans le cadre de l'instruction de votre dossier ;
3. vous informe du suivi de vos démarches ;
4. s'assure que la réglementation a bien été appliquée ;
5. recherche une solution acceptable pour chacune des parties dans le respect des règles de droit ;
6. s'engage à vous répondre dans les meilleurs délais en rendant un avis argumenté.

Une fois la procédure finalisée : deux cas de figure

1. Après saisine du Département de la Relation Amiable et Contentieuse (DRAC), s'il s'avère que vos droits ont été correctement pris en compte, des explications supplémentaires vous sont fournies afin de mieux comprendre la décision de l'Enim.
2. En revanche, si une anomalie est décelée dans la décision de l'Enim, celle-ci est révisée.

CONTACT :

Adresse de correspondance :

Enim
Département de la relation amiable et contentieuse
27 quai de Solidor
CS 31854
35418 Saint-Malo Cedex

Courriel :ue.mine@ta.xueitnetnoc [3]**URL source:** <https://www.enim.eu/lenim/saisir-conciliateur-de-lenim>