

LA PROCÉDURE EST GRATUITE

Pour permettre au conciliateur de m'apporter une aide efficace et rapide, je lui adresse :

- Un courrier expliquant mes difficultés, accompagné de **l'ensemble des documents de mon dossier** ;
- Mon adresse, numéro de téléphone et/ou adresse courriel si j'en possède une.



JE CONTACTE L'ENIM



MES QUESTIONS ET
MES DÉMARCHES EN LIGNE



www.enim.eu
/mon espace personnel
RAPIDE · INTUITIF · ACCESSIBLE À TOUS



POUR MES COURRIERS

Je peux saisir le conciliateur :
ENIM

Mission de la conciliation et du pré-contentieux
Sous-direction des affaires juridiques

✉ 4, avenue Éric Tabarly / CS 30007
17183 PÉRIGNY CEDEX

@ mcpc.sdaj@enim.eu

☎ 05 46 31 83 21



POUR MES APPELS

0 811 701 703

Service 0,06 € / min
+ prix appel

Du lundi au vendredi, de 9h à 17h en France métropolitaine.
Afin de contacter l'Enim depuis l'outre-mer, retrouvez sur
www.enim.eu, « Les contacts à votre écoute », les plages
horaires selon votre localisation géographique.

Maquette, illustration : Mission communication de l'Enim - Avril 2018 - Cet imprimé est certifié PEFC™ 10-31-1240

enim
le régime social
des marins

INCOMPRÉHENSION, DÉSACCORD, CONTESTATION, LITIGE...

LE CONCILIEUR DE L'ENIM
EST À MON SERVICE



JE RENCONTRE

DES DIFFICULTÉS

DANS LES DOMAINES DE :

- la maladie,
- la retraite,
- les cotisations,
- l'action sanitaire et sociale.

L'Enim met à ma disposition un service de conseil et de conciliation. Ni juge ni arbitre, le conciliateur exerce ses missions en toute indépendance et neutralité selon les règles éthiques et déontologiques de la médiation.



→ Dans quels cas saisir le conciliateur ?

- Quand **je ne suis pas satisfait** de la réponse apportée suite à une première réclamation auprès d'un service de l'Enim ;
- Quand **je souhaite des explications**, des précisions complémentaires ou une nouvelle étude de mon dossier ;
- Quand **je n'ai pas obtenu de réponse** suite à une précédente réclamation.

→ La mission conciliation et du pré-contentieux est à mon écoute. Fondée sur le dialogue et l'écoute, elle contribue à rétablir le contact entre l'utilisateur et l'institution.

ATTENTION

LE RECOURS AU CONCILIATEUR n'interrompt pas le délai pour saisir le Tribunal des affaires de Sécurité Sociale, qui est de deux mois à compter de la notification de la décision contestée.



IMPORTANT

La conciliation est un **mode alternatif de règlement des litiges** dans le but d'éviter un recours devant le tribunal.



→ Comment se déroule une procédure de conciliation ?

- Il vérifie la recevabilité de mes demandes et s'assure qu'elles relèvent de son domaine ;
- Il me demande, si nécessaire, des pièces complémentaires dans le cadre de l'instruction de mon dossier ;
- Il m'informe du suivi de mes démarches ;
- Il s'assure que la réglementation a bien été appliquée ;
- Il recherche une solution acceptable pour chacune des parties dans le respect des règles de droit ;
- Il s'engage à me répondre dans les meilleurs délais en rendant un avis argumenté, mais qui ne s'impose pas à moi.