



Réclamation,  
conciliation,  
voies de  
recours

---

## Je rencontre des difficultés dans les domaines de la maladie, la retraite, l'invalidité, l'action sanitaire et sociale

---

Si je suis insatisfait(e) du service rendu par l'Enim, qu'il concerne les prestations maladie, la retraite, les pensions d'invalidité ou l'action sociale, je peux faire appel à un conseiller Enim ou à la mission de conciliation et de pré-contentieux. Il est également possible de contester une décision prise par l'Enim.



### À NOTER

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

# Comment faire une réclamation auprès d'un conseiller Enim ?

Je suis mécontent(e) ou insatisfait(e) du fonctionnement de l'Enim ou du traitement de ma demande ?

## Mes démarches

Quel que soit l'objet de ma réclamation (qualité de l'accueil, délai de traitement ou gestion de votre dossier), je prends tout d'abord contact avec un conseiller Enim :

→ par mail depuis mon Espace personnel Enim ou à l'adresse suivante : [reclamation@enim.eu](mailto:reclamation@enim.eu)

→ ou par courrier :

### **Pour mes dossiers Maladie :**

Enim - Département des politiques sociales maritimes de santé (DPS)  
Arsenal de la marine - Quai Solidor  
35 415 Saint-Malo Cedex

**ou**

33 boulevard Cosmao-Dumanoir  
CS 87770 56 327 Lorient Cedex

### **Pour mes dossiers Retraite :**

Enim - Département des politiques sociales maritimes de retraite (DPR)  
1 bis rue Pierre-Loti - BP 240  
22 505 Paimpol Cedex

### **Pour mes dossiers Action sanitaire et sociale :**

Enim - Département des politiques sociales maritimes de l'action sanitaire et sociale et des préventions (DPAP)  
33 boulevard Cosmao-Dumanoir - CS 87770  
56327 Lorient Cedex

→ ou par téléphone ;

→ ou en me déplaçant dans l'un des accueils Enim.

Dans la plupart des cas, cela me permettra de résoudre le problème.

Si je ne suis pas satisfait(e) de la réponse apportée suite à ma réclamation, ou si je souhaite des explications, des précisions complémentaires ou une nouvelle étude de mon dossier, je peux faire appel au conciliateur de l'Enim.

# Comment saisir le conciliateur de l'Enim ?

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

## Mes démarches

Pour permettre au conciliateur de m'apporter une aide efficace et rapide, je lui adresse la lettre type de saisine complétée par mes soins, téléchargeable sur [www.enim.eu](http://www.enim.eu) :

### Par courrier :

Enim - Mission de la conciliation et du pré-contentieux  
4 avenue Éric Tabarly  
CS 30007 - 17183 Périgny Cedex

### Ou par mail à l'adresse suivante :

[mcpc.sdaj@enim.eu](mailto:mcpc.sdaj@enim.eu)

## Comment se déroule une procédure de conciliation ?

Durant la procédure, le conciliateur :

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

## Une fois la procédure finalisée : deux cas de figure

- 1 Après saisine de la mission de conciliation, 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.

# Comment contester une décision de l'Enim ?

---

En cas de litige avec l'Enim, le Recours Administratif Préalable Obligatoire (RAPO) est une procédure indispensable avant la saisine du pôle social du Tribunal judiciaire dans un délai de 2 mois à compter de la réception de la décision de l'Enim mentionnant cette voie de recours.

Ainsi, que je sois assuré(e) ou employeur, je suis tenu(e) de former un Recours Administratif Préalable Obligatoire auprès de la Directrice de l'Enim, préalablement à toute saisine du juge, en adressant mon courrier, ou mon courriel, motivé et accompagné de mes pièces justificatives à l'adresse suivante :

**Madame la Directrice de l'Enim**

Recours Administratif Préalable Obligatoire  
4 avenue Eric Tabarly - CS 30007  
17183 Périgny Cedex  
rapo.sdaj@enim.eu



## À NOTER

Les prestations extra-légales prévues par le règlement d'action sanitaire et sociale de l'Enim ne sont pas concernées.

# Je contacte l'Enim

---

**POUR MES QUESTIONS  
& MES DÉMARCHES EN LIGNE**



**www.enim.eu** 

/mon espace personnel

RAPIDE | INTUITIF | ACCESSIBLE À TOUS

---



**Pour  
mes appels**

---

**0 809 54 00 64**

**Service gratuit  
+ prix appel**

Du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 13h30 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 pages horaires selon votre localisation géographique.