



# Charte de traitement de la réclamation

Date de mise à jour : 29/01/2021



[www.ircem.com](http://www.ircem.com)  
261, avenue des Nations Unies  
59 672 Roubaix cedex 1

## Qu'est-ce qu'une réclamation ?

Une réclamation est une déclaration actant le mécontentement d'un client envers un professionnel. Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification ou une demande d'avis n'est pas une réclamation.

## Comment effectuer une réclamation ?

Pour tout mécontentement envers l'un des services du Groupe IRCEM, vous pouvez adresser prioritairement votre réclamation auprès de votre conseiller habituel :

Pour formuler une réclamation, plusieurs possibilités s'offrent à vous.

Site <a href="http://www.ircem.com">www.ircem.com</a>	Rubrique « Réclamations »
Courriel	<a href="mailto:serviceclientqualite@ircem.org">serviceclientqualite@ircem.org</a>
Courrier	GROUPE IRCEM - Service Client Qualité 261, Avenue des Nations Unies 59672 ROUBAIX Cedex 1
Téléphone	0 980 980 990

## Que faire si la réponse à votre réclamation ne vous satisfait pas ?

À réception de la réponse de votre interlocuteur habituel, si le désaccord persiste, vous pouvez solliciter le Service Réclamations.

Votre demande doit **obligatoirement** être formulée par écrit et comporter un exposé des motifs de désaccord ainsi que le cas échéant, les références des dossiers citées dans les courriers de réponse précédemment envoyés par le Groupe IRCEM ou à défaut les copies desdits courriers.

Votre demande de recours est à adresser à :

Groupe IRCEM  
Service Réclamations  
261, Avenue des Nations Unies  
59672 ROUBAIX Cedex 1

Ou par courriel : [reclamation@ircem.org](mailto:reclamation@ircem.org)

## Comment sont traitées mes données de santé dans le cadre d'une réclamation ?

Dans le cadre du traitement de votre réclamation, des données personnelles vous concernant sont collectées par le service client qualité et le service réclamation du Groupe IRCEM. Selon la nature et l'objet de la réclamation, des informations relatives à votre état de santé sont susceptibles d'être traitées. Nous vous recommandons à cet égard de ne communiquer que les informations strictement nécessaires au traitement de votre demande. Les informations nécessaires au traitement de votre demande sont exclusivement traitées à des fins de gestion de votre réclamation. Vos données seront conservées le temps nécessaire à cette opération dans le respect des différentes dispositions légales en vigueur. Pour en savoir plus sur la gestion vos données et de vos droits, consultez la Politique de protection des données disponible sur le site <https://www.ircem.com/politique-de-protection-donnees-personnelles/>

## Y a-t-il des médiateurs externes ?

Après épuisement des procédures internes de réclamations décrites précédemment, vous avez la possibilité de saisir les médiateurs externes, sans préjudice d'une action ultérieure devant le tribunal compétent.

Par ailleurs, vous pouvez également saisir les médiateurs externes dans le cas où le Groupe IRCEM ne respecterait pas le délai de 2 mois maximum pour traiter votre réclamation.

### Prévoyance/ Mutuelle

La Médiation de la protection sociale est une instance indépendante dont le Médiateur a été agréé par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation placée auprès du ministre chargé de l'économie et prévue par les articles L.615-1 et suivants et R.615-1 et suivants du Code de la consommation.

Le Médiateur appréciera votre demande gratuitement et en toute confidentialité, en droit, éventuellement en équité, dans les conditions strictement spécifiées dans le dernier Rapport annuel du Médiateur. La saisine du Médiateur s'opère par voie postale ou par voie électronique.

Votre demande doit comprendre un exposé des motifs de désaccord ainsi que les références de dossier citées dans les courriers de réponse précédemment envoyés par le Groupe IRCEM ou à défaut les copies desdits courriers.

Pour formuler votre demande, plusieurs possibilités s'offrent à vous :

Site <a href="http://ctip.asso.fr">ctip.asso.fr</a>	Rubrique « Médiateur de la protection sociale (CTIP) »
Courrier	Médiateur de la protection sociale (CTIP) 10, rue Cambacérès 75008 Paris

### Retraite

La Fédération Agirc-Arrco, chargée de la mise en œuvre du régime Agirc-Arrco de retraite complémentaire, dispose au plan national, d'un médiateur dont la fonction est prévue par l'Accord national interprofessionnel du 17 novembre 2017. Le médiateur national est nommé par le conseil d'administration de l'Agirc-Arrco pour une durée de 4 ans, en considération de sa connaissance du domaine de la retraite complémentaire et de ses capacités à traiter les réclamations qui lui sont soumises.

Il exerce sa mission en toute indépendance, neutralité et impartialité. Il est tenu à la confidentialité.

La médiation est un processus facultatif qui a pour objectif exclusif de favoriser le règlement amiable des différends entre les personnes ou entreprises présentant une réclamation et les institutions de retraite complémentaire ou la Fédération. Son positionnement au niveau national permet de traiter de manière homogène des contestations de nature similaire, tant en droit qu'en équité.

Le recours au médiateur constitue une voie complémentaire aux procédures de recours ou réclamations appliquées dans le régime Agirc-Arrco.

La saisine du médiateur ne peut être faite si une procédure judiciaire est engagée devant les juridictions compétentes. L'engagement d'une telle procédure met fin à la médiation.

Le dispositif de médiation du régime Agirc-Arrco est présenté et accessible sur les sites internet de la Fédération et des institutions de retraite complémentaire.

Pour formuler votre demande, plusieurs possibilités s'offrent à vous :

Courriel	<a href="mailto:mediation@agirc-arrco.fr">mediation@agirc-arrco.fr</a>
Courrier	Monsieur le Médiateur Agirc-Arrco, 16 rue Jules César, 75592 Paris Cedex 12

**Afin de vous apporter satisfaction, le Groupe IRCÉM, au travers de sa charte de traitement des réclamations vous expose les modalités de traitement de votre réclamation**

### **Nos engagements sur le traitement de votre réclamation**

- Prendre en considération tous les motifs de réclamation envers les services du Groupe IRCÉM.
- En accuser réception de manière formelle, dans les 3 jours suivant la réception de la réclamation.
- Y apporter une réponse personnalisée dans un délai de 15 jours calendaires maximum.
- Vous informer régulièrement de l'avancement de son traitement si le délai de 15 jours calendaires ne peut être respecté compte tenu de la situation et des interventions devant avoir lieu sur le dossier.
- Traiter toutes les réclamations reçues selon les règles déontologiques.
- Mettre en œuvre la solution annoncée pour vous donner satisfaction.
- Rechercher une solution amiable, équilibrée et définitive, la plus appropriée aux intérêts des parties.
- Préciser systématiquement la voie de recours possible à votre disposition dans le cas où la réponse à la réclamation ne satisfait pas votre demande initiale.

**La présente charte est disponible en permanence sur le site [IRCÉM.com](http://IRCÉM.com) et est communicable à tout moment sur simple demande.**

