

CHARTRE DE CONCILIATION

Version au 1^{er} décembre 2017

Une solution pour la résolution de vos litiges



PRÉVENTION | SANTÉ | PRÉVOYANCE | ÉPARGNE | RETRAITE | ACTION SOCIALE
IRP AUTO, LE GROUPE DE PROTECTION SOCIALE DES PROFESSIONNELS DE L'AUTOMOBILE





PREAMBULE

Il est mis en place au sein du groupe IRP AUTO une charte de « conciliation » dont l'objet est de proposer des solutions pour la résolution des litiges éventuels entre les services des entités le composant, à l'exception de IRP AUTO Prévoyance-Santé et de IRP AUTO IÉNA Prévoyance, et les entreprises adhérentes et/ou les membres participants et/ou le(les) bénéficiaire(s), désignés ci-après conjointement « les parties ».

1. ROLE DU CONCILIEUR

La mission du conciliateur consiste à rétablir un climat de confiance entre les parties en vue de faciliter la résolution du différend qui les oppose, notamment par la formulation de préconisations. À ce titre, il exerce sa mission en toute impartialité au vu des pièces produites par les parties.

2. CHAMP D'INTERVENTION

Le champ d'intervention du conciliateur s'étend à l'ensemble des différends portant sur les services et produits du groupe IRP AUTO, à l'exception de ceux proposés par IRP AUTO Prévoyance-Santé et IRP AUTO IÉNA Prévoyance pour lesquels le médiateur de la protection sociale du Centre Technique des Institutions de Prévoyance (CTIP) est seul compétent.

Le champ d'intervention du conciliateur ne couvre pas les litiges pour lesquels une procédure judiciaire a été engagée qu'elle soit en cours ou achevée.

3. SAISINE DU CONCILIEUR

Le conciliateur peut être saisi par l'entreprise adhérente et/ou le membre participant et/ou le (les) bénéficiaire(s) si, après un ultime recours auprès du service réclamations clients, son ou leur désaccord persiste.

Le conciliateur est saisi par l'entreprise adhérente et/ou le membre participant et/ou le (les) bénéficiaire(s) par courrier postal ou par courriel, accompagné des pièces nécessaires au traitement de sa ou leur demande :

Adresse postale

IRP AUTO
À l'attention du Conciliateur
CS70000
8 rue P.A. Chadouteau
16909 ANGOULEME CEDEX 9

Courriel

leconciliateur@irpauto.fr



4. DEROULEMENT DE LA CONCILIATION

Lorsqu'il est saisi d'une demande, le conciliateur en accuse réception puis la traite en procédant à une analyse des causes et des conséquences. Pour ce faire, le conciliateur interroge, le cas échéant chacune des parties. Il peut également leur demander tout document ou information qu'il estime nécessaire à la résolution du différend. Les parties s'engagent à répondre dans les meilleurs délais aux sollicitations du conciliateur.

Dans l'éventualité où l'interlocuteur de l'entreprise adhérente concernée et/ou un membre participant et/ou un (des) bénéficiaire(s) adopterai(en)t une attitude injurieuse ou menaçante, le conciliateur se réserve le droit de se dessaisir du dossier.

5. ISSUE DE LA CONCILIATION

La conciliation rend un avis motivé qui ne lie pas les parties. Il peut déboucher sur l'une des conclusions suivantes :

- demande fondée
- demande partiellement fondée
- demande non fondée.

Dans tous les cas, les différents services concernés des entités du groupe IRP AUTO ainsi que l'entreprise adhérente et/ou le membre participant et/ou le(s) bénéficiaire(s) sont informés de la décision du conciliateur par écrit.