



## Le médiateur de la Cipav

### NOTICE

AVANT D'ENGAGER UNE ÉVENTUELLE DÉMARCHE CONTENTIEUSE, LE MÉDIAteUR DE LA CIPAV OFFRE LA POSSIBILITÉ DE SAISIR UN TIERS EN CAS D'INSATISFACTION À LA SUITE DU TRAITEMENT (OU À L'ABSENCE DE TRAITEMENT) D'UNE RÉCLAMATION ÉCRITE.

AVANT TOUTE SAISINE DU MÉDIAteUR, VOUS DEVEZ AVOIR SAISI LES SERVICES DE LA CIPAV D'UNE RÉCLAMATION.



#### CONDITIONS DE RECEVABILITÉ DE VOTRE DEMANDE DE MÉDIATION :

- POUR ÊTRE RECEVABLE, LA SAISINE DU MÉDIAteUR DOIT NÉCESSAIREMENT ÊTRE RÉALISÉE VIA LE PRÉSENT FORMULAIRE, ET ACCOMPAGNÉE DES PIÈCES DEMANDÉES ;
- FAIRE SUITE À UNE RÉCLAMATION DONT LA RÉPONSE EST INSATISFAISANTE OU RESTÉE SANS RÉPONSE PASSÉ UN DÉLAI RAISONNABLE (2 MOIS).



#### ANALYSE DE VOTRE DEMANDE DE MÉDIATION :

1. UNE FOIS VOTRE DEMANDE DE MÉDIATION DÉPOSÉE, VOUS RECEVREZ UN RETOUR SUR SA RECEVABILITÉ.
2. LE MÉDIAteUR ÉTUDE VOTRE DEMANDE SUR LA BASE DES DOCUMENTS QUE VOUS LUI COMMUNIQUEZ.
3. LE MÉDIAteUR ÉMET UN AVIS ET LE COMMUNIQUE AUX SERVICES DE LA CIPAV DANS UN DÉLAI DE 45 JOURS.



#### DÉTAIL DU DISPOSITIF :

1

VOUS N'ÊTES PAS SATISFAIT D'UNE RÉPONSE APPORTÉE PAR LA CIPAV.



2

VOUS DÉPOSEZ UNE RÉCLAMATION VIA LA MESSAGERIE SÉCURISÉE DE VOTRE ESPACE PERSONNEL CIPAV.



4

VOUS POUVEZ SAISIR LE MÉDIAteUR DE LA CIPAV. SI VOTRE DEMANDE EST JUGÉE RECEVABLE, ELLE EST ÉTUDEÉE PAR LE MÉDIAteUR DE LA CIPAV ET VOUS RECEVEZ UNE RÉPONSE DANS UN DÉLAI DE 45 JOURS.



3

VOUS ÊTES INSATISFAIT DE LA RÉPONSE APPORTÉE À VOTRE RÉCLAMATION **OU** VOTRE RÉCLAMATION N'A PAS FAIT L'OBJET DE RÉPONSE DANS UN DÉLAI RAISONNABLE (2 MOIS).



## FORMULAIRE DE SAISINE DU MÉDIATEUR

- 1 COMPLÉTEZ LE FORMULAIRE (1 FORMULAIRE PAR DEMANDE).
- 2 ENREGISTREZ-LE SUR VOTRE ORDINATEUR.
- 3 ADRESSEZ-LE EN PIÈCE JOINTE VIA LA MESSAGERIE SECURISÉE ACCOMPAGNÉ DES JUSTIFICATIFS DEMANDÉS EN CHOISSANT LE THEME : "MES AUTRES DEMANDES" ET L'OBJET "JOINDRE MON FORMULAIRE DE SAISINE DU MÉDIATEUR"  
**Vous recevrez un courrier vous indiquant si votre demande peut être étudiée ou si elle est irrecevable.**

 **LES DEMANDES INCOMPLÈTES SONT IRRECEVABLES.**

### 1. CIVILITÉ

NOM DE L'ASSURÉ\*

PRÉNOM\*

NUMÉRO DE SÉCURITÉ SOCIALE\*

NUMÉRO D'ADHÉRENT CIPAV\*

DATE DE NAISSANCE\*

E-MAIL\*

TÉLÉPHONE\*

\*ZONES À REMPLIR OBLIGATOIREEMENT

### 2. MOTIF

MOTIF DE VOTRE DEMANDE\*

\*ZONES À REMPLIR OBLIGATOIREEMENT

### 3. HISTORIQUE DE LA DEMANDE

POUR LA MÊME DEMANDE, VOUS AVEZ DÉJÀ DÉPOSÉ UNE RÉCLAMATION\*\* N O À QUELLE DATE ?

VOUS AVEZ REÇU UNE RÉPONSE\*\* N O À QUELLE DATE ?

VOUS AVEZ SAISI LA COMMISSION DE RECOURS AMIABLE \*\* N O À QUELLE DATE ?

VOUS AVEZ SAISI LE TRIBUNAL N O À QUELLE DATE ?

\*\**Si oui, pièces à joindre obligatoirement.*





## Le médiateur de la Cipav

### FORMULAIRE DE SAISINE DU MÉDIATEUR

#### EXPOSEZ VOTRE DEMANDE

DÉCRIRE CLAIREMENT ET PRÉCISÉMENT L'OBJET DE VOTRE DEMANDE.

L'EXPOSÉ DE VOTRE DEMANDE EST LIMITÉ CETTE PAGE.

DATE :

SIGNATURE DU DEMANDEUR :

# UNE INSATISFACTION ?

## LES ÉTAPES À SUivre POUR NOUS CONTACTER.

Dans une démarche d'amélioration continue, nous mettons tout en œuvre pour vous assurer le meilleur service. Il se peut toutefois que vous ne soyez pas totalement satisfait d'une réponse, d'une décision ou d'un contact avec nos services.

### RAPPEL :

Pour toute demande **d'information générale**, nous vous invitons à prendre rendez-vous avec l'un de nos experts retraite via [espace-personnel.lacipav.fr](http://espace-personnel.lacipav.fr) dans la rubrique  
**« Prendre rendez-vous »**



## 1 La réclamation

est la **première démarche** en cas d'insatisfaction sur le traitement de votre dossier ou sur la qualité du service rendu.

### Exemples :

« Je n'ai pas reçu de réponse à ma demande d'information ou de renseignement adressée depuis plus de 15 jours »

« Je ne perçois toujours pas ma prestation alors que la date d'effet de ma demande est dépassée depuis plus de 30 jours »

« Je ne suis pas satisfait de la réponse apportée à ma demande d'information ou de renseignement »



### Comment faire ?

Pour déposer une réclamation vous devez remplir le formulaire disponible dans la rubrique "Mes démarches spécifiques" sur votre espace personnel Cipav et l'adresser via la messagerie :

- **Thème : « Mes autres demandes »**
- **Objet : « Joindre mon formulaire de réclamation »**

**Important :** Il faudra indiquer précisément l'objet de votre réclamation et y joindre le cas échéant tout élément utile au traitement de celle-ci.

Plus de détails sur : [www.lacipav.fr/une-insatisfaction](http://www.lacipav.fr/une-insatisfaction)



## 2 La commission de recours amiable

peut-être saisie si vous contestez une **notification** de décision de la Cipav tel que le calcul ou la date d'effet de votre retraite.

### Exemples :

« Je conteste le rejet de ma demande de prestation »

« Je souhaite modifier la date d'effet de ma prestation »

« Je demande l'annulation de ma prestation »

« Je conteste le montant de l'indu ou de trop-perçu »



### Comment faire ?

Pour saisir la commission de recours amiable, vous devez remplir le formulaire disponible dans la rubrique "Mes démarches spécifiques" sur votre espace personnel Cipav et l'adresser via la messagerie :

- **Thème : « Mes autres demandes »**
- **Objet : « Joindre mon formulaire de saisine de la commission de recours amiable (CRA) »**

Vous disposez d'un délai de deux mois suivant la notification de la décision pour saisir la commission de recours amiable.

**Important :** La commission de recours amiable est composée de membres élus du Conseil d'administration de la Cipav.

Plus de détails sur : [www.lacipav.fr/une-insatisfaction](http://www.lacipav.fr/une-insatisfaction)



## 3 Le médiateur

peut être saisi **si votre insatisfaction persiste.**

### Exemples :

« Je n'ai pas reçu de réponse à ma réclamation adressée depuis plus de 15 jours »

« Je conteste la suite donnée à ma réclamation»



### Comment faire ?

Pour déposer une demande vous devez remplir le formulaire disponible sur : [lacipav.fr/appel-mEDIATEUR](http://lacipav.fr/appel-mEDIATEUR) puis l'adresser au médiateur en vous connectant à votre espace-personnel Cipav via la messagerie sécurisée :

- **Thème : « Mes autres demandes »**
- **Objet : « Joindre mon formulaire de saisine du médiateur »**

**Important :** Pour être recevable, votre saisine de médiation doit obligatoirement être réalisée après avoir effectué une réclamation ou un recours auprès de la CRA.

Plus de détails sur : [www.lacipav.fr/une-insatisfaction](http://www.lacipav.fr/une-insatisfaction)

