

## Charte de la médiation du régime Agirc-Arrco

### Préambule

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, en lien avec les médiateurs ou conciliateurs présents dans les institutions de retraite complémentaire Agirc-Arrco.

Les institutions de retraite complémentaire et la Fédération informent les salariés et allocataires et leurs entreprises adhérentes de l'existence et des fonctions de la médiation au niveau national en précisant les conditions dans lesquelles, après épuisement des procédures internes de réclamations, les demandeurs peuvent y recourir.

Les principes et modalités de mise en œuvre de la médiation détaillés par la présente charte constituent un socle qui s'applique au médiateur, aux institutions de retraite complémentaire et à la Fédération.

### Article 1. Objectif

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.

### Article 2. Le médiateur

#### • Nomination

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.

Par dérogation, le mandat du premier médiateur national est fixé à 6 ans à effet du 1<sup>er</sup> janvier 2021.

#### • Mission

Le médiateur, qui est soumis à une obligation de moyens, a une triple mission :

- émettre un avis, éventuellement faire des recommandations, sur les différends qui lui sont soumis,
- accompagner le cas échéant la démarche des demandeurs vis-à-vis des institutions de retraite complémentaire lorsqu'ils rencontrent des difficultés dans la prise en compte de leurs réclamations,
- proposer les modifications à apporter à la réglementation, et contribuer ainsi à l'ajustement permanent des règles et procédures.

## **Article 3. Dispositif de la médiation au sein du régime Agirc-Arrco**

### **• Organisation**

L'accès à la médiation ne peut se faire qu'après épuisement des procédures de recours appliquées dans le régime Agirc-Arrco par les institutions et la Fédération. Dans le cas où le médiateur est saisi directement, il transmet la demande à l'institution compétente ou à la Fédération pour un examen préalable et en informe le demandeur.

Un réseau de médiation est mis en place, composé des médiateurs ou conciliateurs, ou services en faisant fonction, des institutions de retraite complémentaire et piloté par le médiateur national afin d'assurer un circuit unique tant dans la gestion des demandes que dans la réponse du médiateur.

Si le médiateur ou conciliateur de l'institution est saisi d'une réclamation, il transmet la réclamation au médiateur national avec son avis.

Si le médiateur national est saisi directement d'une réclamation, il requiert l'avis du médiateur ou conciliateur de l'institution de retraite complémentaire avant de se prononcer.

Le médiateur national coordonne et anime le réseau des médiateurs ou conciliateurs.

### **• Recevabilité de la saisine du médiateur**

Pour être jugée recevable, la demande doit s'appuyer sur une démarche préalable engagée auprès de l'institution de retraite complémentaire ou de la Fédération.

La médiation traite toute demande écrite ou en ligne, relative à un service, une décision ou une absence de réponse (dans les 2 mois révolus suivant la date de réception de la réclamation) d'une institution de retraite complémentaire ou de la Fédération en matière réglementaire ou de gestion.

Le médiateur peut être saisi par un salarié, un allocataire, une personne physique ou morale bénéficiant des prestations du régime Agirc-Arrco ou une entreprise adhérente au régime Agirc-Arrco.

Il peut également être saisi, notamment, par les Directeurs des institutions de retraite complémentaire, le Défenseur des Droits et ses délégués, les conciliateurs de justice... tous agissant au nom et pour le compte d'un salarié ou d'un allocataire.

La saisine est gratuite et facultative. Elle se fait en langue française, par courrier ou mail.

Il est accusé réception par écrit des demandes, sauf s'il peut être répondu dans un délai de deux mois.

## **Article 4. Instruction de la demande**

Le médiateur s'engage à traiter les demandes dans un délai de trois mois après la date de la saisine, le cachet de la poste faisant foi pour les envois par courrier et l'accusé de réception technique par mail pour les réclamations en ligne.

Ce délai peut être prorogé en raison de mesures d'instruction nécessaires. Les parties sont alors informées de cette prolongation ainsi que de la durée prévue pour la clôture du litige.

Afin de rendre son avis ou recommandation, le médiateur vérifie les faits allégués auprès du demandeur et de l'institution de retraite complémentaire ou de la Fédération et recherche tout élément d'appréciation de la situation.

A cet égard, l'institution concernée, par l'intermédiaire de son médiateur ou conciliateur, s'engage à fournir au médiateur toutes les informations en sa possession en rapport avec la demande.

Les réclamations sont d'abord examinées au regard de la réglementation applicable.

S'il ressort que la décision contestée a été prise conformément à la réglementation mais produit des effets disproportionnés ou contraires à l'esprit de la règle, le médiateur est habilité à formuler un avis en équité.

Les avis du médiateur ne créent pas de précédent. Par nature, ils sont uniques, exceptionnels, et ne font pas jurisprudence.

Le médiateur apporte une réponse circonstanciée aux deux parties. Cette réponse met fin à la médiation.

Les parties conservent en tout état de cause les voies habituelles de recours contentieux : dans ce cadre, elles ne peuvent se prévaloir de l'avis émis par le médiateur.

## **Article 5. Procédure judiciaire**

La saisine de la médiation n'interrompt pas les délais de recours devant les juridictions compétentes. Cette saisine ne peut être faite si une procédure a été engagée devant une juridiction compétente. L'engagement d'une telle procédure met fin à la médiation.

## **Article 6. Rapport annuel**

Le médiateur élabore chaque année un rapport, adressé au conseil d'administration de l'Agirc-Arrco. Ce rapport présente un bilan de ses activités et comporte notamment le nombre de saisines, l'objet des litiges, le nombre d'avis et la proportion d'avis rendus en faveur des demandeurs. Ce rapport peut mettre en exergue les problèmes d'application de certaines règles à des situations individuelles ou catégorielles, et peut être accompagné de propositions de réforme des textes.

Ce rapport est consultable sur le site internet de la Fédération.

## **Article 7. Diffusion de la charte**

La charte est présentée par le médiateur au conseil d'administration au début de chaque nouveau mandat.

Elle est disponible sur les sites internet de la Fédération et des institutions de retraite complémentaire.

## **Article 8. Validité**

La présente charte est établie sans limitation de durée, sauf demande de révision proposée par le médiateur ou le conseil d'administration de l'Agirc-Arrco.