

La charte du médiateur

- La volonté de résoudre les blocages administratifs ou les éventuels litiges
- L'obligation de réponse au demandeur
- La neutralité vis-à-vis des deux parties, allocataire et services Caf
- La recherche et la prise en compte de l'ensemble des éléments de la situation
- La recherche par la conciliation de réponses légales
- Le suivi du dossier jusqu'à sa conclusion
- L'information aux deux parties du résultat de sa mission

Comment signaler un changement de situation ?

Changements de situation familiale ou professionnelle, déménagement..., tous les changements de situation peuvent être source de difficulté si vous ne les déclarez pas immédiatement à votre Caf !

- ⇒ **Sur www.caf.fr**, rubrique **Mon Compte**
- ⇒ **Via l'Appli mobile Caf-Mon Compte**
7 jours/7 et 24 heures/24

① Par téléphone, au :

0810 25 16 10

(service 0,06 € / minute + prix d'un appel)

✉ En renvoyant l'imprimé de **changement de situation** complété et signé ou par courrier libre à :

Caf de la Charente
Boulevard de Bury
CS 90 000
16911 Angoulême Cedex 9

N'oubliez pas d'indiquer votre numéro d'allocataire et votre numéro de téléphone



➤ **Faciliter nos relations**

Écouter
Expliquer
Concilier
Orienter

Quel est le rôle du médiateur administratif ?

Rétablir la communication entre l'allocataire et les services de la Caf suite à un litige ou à un blocage administratif.

BON A SAVOIR

- **La médiation administrative est distincte du recours contentieux** auprès de la Commission de Recours Amiable et du Tribunal des Affaires de la Sécurité Sociale. La mise en œuvre de la médiation n'interrompt pas les procédures et délais légaux.
- **La médiation administrative diffère de la médiation familiale** qui intervient dans le cadre d'un conflit ou d'une rupture conjugale, dans l'intérêt de l'enfant.

Qui peut saisir le médiateur ?

Vous êtes allocataire à la Caf de la Charente

- Vous avez déjà porté réclamation et vous êtes en désaccord avec la réponse reçue
- Vous êtes insatisfait du service rendu par la Caf et vous l'avez déjà signalé

Quand saisir le médiateur ?

La médiation administrative intervient quand toutes les possibilités de résolution directe par les services concernés ont été mobilisées.

Comment intervient le médiateur ?

- **Écoute** les parties et analyse la demande
- **Explique** les données figurant au dossier et recueille les éléments du litige, au titre des deux parties en présence
- **Concilie**, pour rétablir le dialogue, s'il est altéré ou rompu, entre l'allocataire et les services de la Caf
- **Orienté**, conseille, en prenant avis auprès des partenaires institutionnels

Comment saisir le médiateur administratif ?

- **De préférence par courriel ou par courrier**
- En indiquant votre nom, votre prénom, votre numéro d'allocataire, votre numéro de téléphone et/ou votre adresse mail et en expliquant la difficulté rencontrée, les démarches déjà réalisées auprès de la Caf et les réponses obtenues.

Courriel :

mediation-administrative.cafangouleme@caf.fr

Courrier :

CAF de La Charente
Médiation administrative
CS 90 000
Boulevard de Bury
16911 ANGOULEME CEDEX 9