

Comment saisir le médiateur ?

Par courrier :

Caf du Morbihan
Lydia Rio
Médiation administrative
70 rue de Sainte Anne
BP 322
56 018 VANNES cedex

Par courriel :

mediation-administrative.cafvannes@caf.cnafmail.fr

Par téléphone : 0810 25 56 10

(coût d'un appel local depuis un poste fixe)



Pensez-y !

Lors d'un entretien à l'accueil de la Caf

- Vous devez indiquer :
- vos nom et prénom,
 - votre n° d'allocataire,
 - les motifs de votre recours au médiateur,
 - un numéro de téléphone pour être contacté

Médiation administrative



Conception et impression : Caf du Morbihan
Crédit photos : Cnaf
Tirage : 3 000 ex. - Juin 2011

nos
relations

Médiation administrative

- La médiation administrative ne se substitue pas aux voies de recours amiables ou judiciaires prévues par les textes

Bon à savoir

- La médiation administrative se distingue de la médiation familiale, qui intervient dans le cadre d'un conflit familial ou d'une rupture

☛ Quel est le rôle du médiateur ?

Améliorer la qualité de la relation entre l'allocataire et les services de la Caf, notamment en cas de litige ou blocage administratif.

L'action du médiateur administratif concerne les prestations familiales et sociales individuelles versées par la Caf.

☛ Quand saisir le médiateur ?

Le médiateur intervient lors de la contestation d'un droit, après traitement du dossier, notamment si le service concerné a déjà été interpellé pour la même question.

Il peut également être sollicité en matière de qualité de service.

☛ Qui peut saisir le médiateur ?

Ce service s'adresse aux allocataires et partenaires de la Caf du Morbihan :

- qui ont porté réclamation et sont en désaccord avec la décision de la Caf ou la réponse reçue,
- qui sont insatisfaits du service rendu par la Caf et l'ont déjà signalé.

☛ Comment intervient le médiateur ?

Le médiateur respecte les principes de confidentialité et de neutralité.

Son objectif est de résoudre le litige qui oppose l'allocataire à la Caf, et de rétablir une compréhension réciproque en recherchant la conciliation.

Pour cela, il va :

- écouter l'allocataire et analyser la situation de son dossier,
- s'entourer des personnes ressources, internes et/ou externes à la Caf pour apprécier l'origine et le bien fondé de la contestation et recueillir l'ensemble des éléments du dossier,
- proposer des solutions conformes à la réglementation en vigueur.

