

CONTACTER



SI VOTRE DEMANDE CONCERNE LE SUIVI D'UN DOSSIER EN COURS OU LE CALCUL DE VOS DROITS :



Par courrier

Caf de l'Ardèche
Médiation administrative
56 boulevard Maréchal Leclerc
07200 AUBENAS



Par mail

mediation-caf07@caf07.caf.fr



Sur le site internet www.caf.fr

Rubrique : « Mon compte »



Par téléphone

3230 Service gratuit
+ prix appel

Du lundi au vendredi de 8h30 - 12h / 13h - 16h



Par un signalement auprès d'un de nos agents

Aux points d'accueils.

Retrouvez les adresses de nos
points d'accueils sur le site Caf.fr.

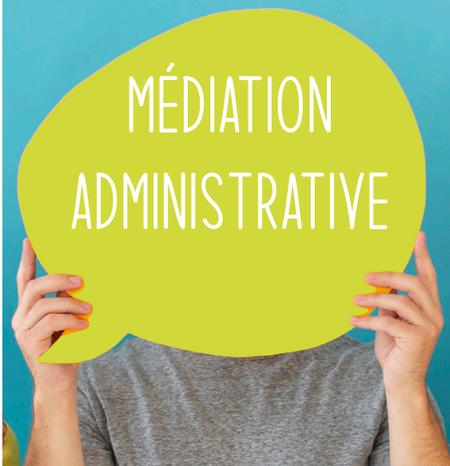
Sans oublier de nous indiquer :

- La nature de votre problème.
- Votre nom et votre prénom.
- Vos coordonnées : téléphone, adresse postale et mail.
- Votre numéro d'allocataire.

Pour information, votre demande sera considérée comme irrecevable :

- si vous n'avez pas déposé de réclamation au préalable,
- si l'objet de votre demande est indéterminé ou n'entre pas dans le champ de compétence de la Caf,
- si vous avez engagé un recours contentieux portant sur le même litige.

Caf de l'Ardèche



ÉCOUTE

PROXIMITÉ

NEUTRALITÉ

CONFIDENTIALITÉ

ACCÈS AUX DROITS

ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ



Quel est le rôle du médiateur ?

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

Sa fonction concerne les prestations familiales et sociales individuelles versées par la Caf de l'Ardèche.

Qui peut saisir le médiateur ?

Ce service s'adresse aux allocataires et partenaires de la Caf de l'Ardèche :

- qui ont porté réclamation et sont en désaccord avec la réponse reçue ;
- qui sont insatisfaits du service rendu par la Caf et l'ont déjà signalé

Quand saisir le médiateur ?

Le médiateur n'intervient que si vous avez déjà interpellé le service concerné pour la même question.

COMMENT INTERVIENT LE MÉDIATEUR ?

Tenu au secret professionnel, le médiateur travaille en toute confidentialité, avec un souci de neutralité vis-à-vis des deux parties. Son objectif est de résoudre le litige entre les deux parties et rétablir une compréhension réciproque. Pour cela, il va proposer des solutions conformes à la législation en vigueur :

- il recueille auprès des services tous les éléments nécessaires à l'appréciation du litige,
- il étudie la situation et écoute le point de vue du demandeur,
- il recherche la conciliation entre le Caf et l'usager.

Bon à savoir

La médiation administrative est différente du recours contentieux de l'allocataire auprès de la Commission de recours amiable et du Pôle social du Tribunal de Grande Instance.

La médiation administrative diffère également de la médiation familiale, qui intervient dans le cadre d'un conflit familial ou d'une rupture. La médiation administrative suspend les délais de recours. Elle prend fin en cas de recours contentieux.