



> Vous n'arrivez pas à vous faire entendre de la Caf ?

> Vous ne comprenez pas les réponses qui vous ont été données ?

⇒ ***Le médiateur facilite vos échanges avec les services***

Quand saisir le médiateur ? Le recours à la médiation ne peut intervenir que dans un second temps. C'est-à-dire après une première réponse de la Caf à votre réclamation et que tous les moyens de règlement du dossier par les services administratifs n'ont pas pu aboutir.

Le médiateur de la Caf vous aide à rétablir le dialogue avec les services

Ses principes d'intervention

- › il n'a pas de solution toute faite,
- › il ne prend pas partie,
- › il garantit la confidentialité des échanges.

Le médiateur intervient **gratuitement** à votre demande.

Les étapes

Le médiateur :

- ① écoute le problème que vous rencontrez,
- ② recueille le point de vue du service concerné,
- ③ organise un entretien entre vous et le service, en sa présence, afin de faciliter vos échanges.

Les entretiens se font souvent par téléphone.

Ce qui n'est pas du ressort du médiateur

- › il ne prend pas de décision sur le traitement de votre dossier ni sur vos droits aux prestations,
- › il ne peut pas modifier la législation appliquée par les services,
- › il n'est pas une voie de recours pour les remises de dette ou les contestations de décision de la Caf.

Contact

Caisse d'Allocations familiales de l'Isère

A l'attention du médiateur

3 rue des Alliés 38051 Grenoble cedex 9

mediation-caf38@caf38.caf.fr

Toute autre demande adressée à cette adresse mail ne sera pas traitée.

3230

Service gratuit
+ prix appel

pour laisser un message afin que le médiateur vous rappelle.

N'oubliez pas d'indiquer votre numéro allocataire, vos coordonnées postales et téléphoniques et de préciser le problème que vous rencontrez et les démarches que vous avez déjà effectuées.