



# Médiation administrative

DE LA CAF DE L'ISERE

**ÉCOUTE**

*PROXIMITÉ*

**NEUTRALITÉ**

*CONFIDENTIALITÉ*

**ACCÈS AUX DROITS**

*ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ*



- **Quel est le rôle du médiateur ?**

Il a pour fonction de créer 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'Isère.

Le médiateur n'a pas d'obligation de résultat.

Son action peut déboucher sur la confirmation de la première réponse apportée par les services.

Si votre dossier est régularisé à la suite de l'intervention du médiateur, cela peut se traduire par le versement d'un rappel, mais également par la détection d'une dette.

En effet, le médiateur est le garant du juste droit.



## **Bon à savoir**

La médiation administrative est différente du recours administratif auprès de la Commission de Recours Amiable et du recours contentieux de l'allocataire auprès 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.

## • Qui peut saisir le médiateur ?

La médiation administrative est un service offert à tous.

Il est ouvert aux partenaires et allocataires de la Caf de l'Isère qui ont porté réclamation et sont en désaccord avec la réponse reçue.

---

## • Quand saisir le médiateur ?

Le médiateur n'intervient que si vous avez déjà interpellé le service concerné pour la même question et après épuisement de toutes les possibilités de solutions directes auprès des services de la Caf.

## 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 la Caf et l'utilisateur.

# Contacter le médiateur administratif

## Par courrier



Caf de l'Isère  
Médiation administrative  
3 rue des Alliés  
38051 GRENOBLE Cedex 9



## Par courriel

mediation-caf38@caf38.caf.fr



## Sur [www.caf.fr](http://www.caf.fr)

rubrique Nous contacter



## Par un signalement auprès d'un de nos agents

Au siège ou dans l'un de nos  
points d'accueil.  
Retrouvez les adresses de nos  
points d'accueil 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 mél
- votre numéro d'allocataire.