

Vous ne comprenez pas une décision de votre CAF ?

Votre dossier est bloqué ?

Sachez qu'un professionnel de la CAF peut vous aider :

Le Médiateur Administratif.

Quel est son rôle ?

Le médiateur administratif a trois missions principales :

- *Rétablir le dialogue et la compréhension entre la Caf et l'allocataire*
- *Favoriser le règlement à l'amiable des conflits*
- *Aider l'allocataire à accéder à ses droits*

Le médiateur administratif est indépendant des services impliqués dans le litige et a pour rôle d'expliquer les décisions de la CAF, de prendre le temps de l'écoute et de poser un regard global sur la situation de l'allocataire pour orienter au mieux vers ses droits.

Qui peut saisir le médiateur administratif ?

Les allocataires de la Caf du Jura qui :

- *Sont insatisfaits de la réponse apportée à leur réclamation, ou du service rendu,*
- *Ne comprennent pas la réponse apportée,*
- *Ne reçoivent pas de réponse suite à leur réclamation*

Quand saisir le médiateur administratif ?

Lorsque l'allocataire a déjà interpellé un service de la Caf du Jura pour la même question.

Attention !

La médiation administrative ne remplace pas le recours de l'allocataire auprès de la Commission de Recours Amiable ou d'un tribunal.



Comment intervient le médiateur administratif ?

Son objectif est de résoudre le litige et de rétablir une compréhension réciproque entre l'allocataire et la Caf du Jura. Il travaille en toute confidentialité et reste neutre vis-à-vis des deux parties.

Le médiateur administratif écoute le point de vue du demandeur et recueille tous les éléments nécessaires à l'appréciation du litige auprès des services de la Caf.

Il propose ensuite des solutions conformes à la réglementation et recherche la conciliation entre l'allocataire et la Caf du Jura.

Il respecte la Charte du Médiateur.

Vous pouvez contacter le médiateur administratif de la Caf du Jura :

Par mail :

Mediation-caf39@caf39.caf.fr

Par courrier :

***Caf du Jura
Médiation administrative
62 route de Lyon
39207 Saint-Claude Cedex***

