Comment saisir la médiatrice administrative de la Caf du Puy-de-Dôme ?

Vous avez déjà formulé une réclamation et vous n'êtes pas satisfait de la suite donnée, vous pouvez :

➲ **adresser un courrier à :**
Caisse d'Allocations familiales du Puy-de-Dôme
M^me^ la médiatrice administrative
2 rue Auger
63032 Clermont-Ferrand Cedex 9

➲ **envoyer à courriel à :** mediation-caf63@caf.fr

Vous devez

- Indiquer vos nom, prénom, coordonnées (adresse, téléphone, courriel) ainsi que votre numéro d'allocataire.
- Expliquer la nature de votre problème.

Vous pouvez joindre une copie des courrier(s) échangé(s) avec le(s) service(s) de la Caf.

Dans un délai de 10 jours, la médiatrice administrative prendra contact avec vous et pourra, éventuellement, vous proposer un rendez-vous.

La charte du médiateur administratif

- Il a un devoir de réponse
- Il prend en compte l'ensemble des éléments du dossier
- Il est neutre vis-à-vis des deux parties
- Il n'a pas de pouvoir décisionnel
- Il recherche, par conciliation, des solutions légales aux blocages administratifs et éventuels litiges
- Il transmet les conclusions aux deux parties
- Comme tous les agents de la Caf, il est soumis au secret professionnel

La médiation administrative est un service gratuit proposé par la Caf du Puy-de-Dôme.

Conception : Caf du Puy-de-Dôme - Décembre 2016

ALLOCATIONS FAMILIALES
Caf du Puy-de-Dôme
caf.fr

Médiation administrative

A qui s'adresse la médiation administrative ?

Ce service est proposé aux allocataires et aux partenaires par la Caf du Puy-de-Dôme.

Pour quoi la médiation administrative ?

La médiation administrative consiste à résoudre les blocages administratifs ou les éventuels litiges entre la Caf et ses usagers.

Le recours à la médiation ne peut s'établir qu'après avoir entrepris une démarche de réclamation auprès des services de la Caf sous quelque forme que ce soit (courrier, téléphone, courriel, rendez-vous individuel).

La mission de la médiatrice administrative est de restaurer le dialogue en brisant le sentiment "d'isolement administratif".

Son rôle est de mettre en œuvre toutes les actions utiles à l'émergence d'une solution. Elle travaille dans le respect de la confidentialité, l'impartialité et la neutralité.

La médiatrice :

- vous écoute
- vous explique les éléments sources d'incompréhension
- vous aide à rétablir le dialogue
- vous oriente, si nécessaire, vers certains partenaires (travailleur social, bailleur...)

A savoir

- La médiation administrative est distincte du recours de l'allocataire auprès de la Commission de recours amiable et du Tribunal des affaires de Sécurité sociale. En effet, la mise en œuvre de la procédure de médiation n'interrompt pas les procédures et délais légaux applicables en matière contentieuse !
- Ne pas confondre la médiation administrative avec la médiation familiale. La médiation familiale intervient dans le cadre de conflit ou rupture conjugale dans l'intérêt des enfants. Ce service est également proposé par la Caf du Puy-de-Dôme.

Quand faire appel à la médiation administrative ?

Vous avez rencontré un problème dans le traitement de votre dossier...

Vous avez déjà formulé une réclamation auprès du service concerné afin d'obtenir les explications nécessaires et vous n'êtes pas satisfait des suites données.

2 solutions se présentent :

Cas n°1

Vous avez formulé une réclamation, vous comprenez la décision et vous la contestez

Dans ce cas, saisissez la "commission de recours amiable" (ex. pour contester un refus de droit).

Cas n°2

Vous avez formulé une réclamation mais...

. vous n'avez pas obtenu de réponse
. la réponse ne vous semble pas claire
. vous rencontrez un blocage administratif
. votre situation ne vous semble pas avoir été convenablement étudiée
. des questions restent sans réponse...

Vous pouvez saisir la médiatrice administrative qui devient ponctuellement votre interlocuteur privilégié.

➲ **Une fois la procédure de médiation administrative terminée, pour les questions sur votre dossier d'allocataire, vous devez contacter la Caf :**

- **via l'espace "mon compte" du site caf.fr**
- **en composant le 32 30**
- **dans l'un de nos points d'accueil**