

LA  
**MÉDIATION**  
ADMINISTRATIVE

*impartialité* *accès aux droits* *empathie*

*dialogue*

*écoute*

*initiative*

*neutralité* *indépendance* *dynamisme*

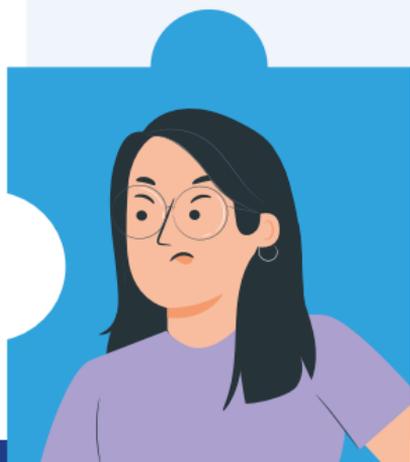




## Qu'est-ce que la médiation ?

Relève de la médiation :

- un **mécontentement exprimé** par un usager à propos du service rendu par la Caf,
- quelle que soit **la forme de l'expression** de ce mécontentement,
- à la condition que celui-ci ait accompli **au préalable une démarche** auprès de la Caf.





## Quel est le rôle du médiateur ?



**Écouter** et prendre en considération votre point de vue



**Aider à mieux comprendre** les décisions prises par la Caf en vous apportant des explications personnalisées



**S'assurer de la bonne application** de la réglementation en vigueur



**Préconiser une révision** du dossier s'il constate des irrégularités



**Rétablir le dialogue** entre les services de la Caf et l'allocataire



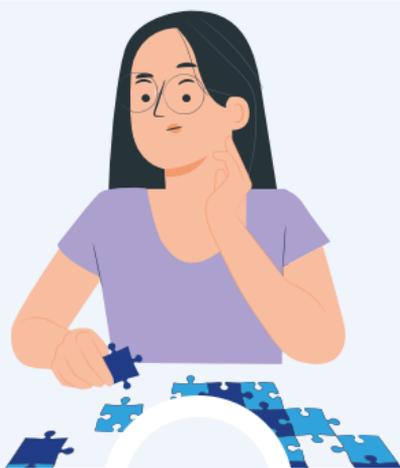
**Orienter** vers le bon interlocuteur



**Procéder à une analyse** objective et globale des éléments du dossier, prenant en compte la position de chaque partie



## À quel moment saisir le médiateur ?



1

Je ne suis pas satisfait du traitement de mon dossier ou d'une décision de la Caf.

2

Je formule une réclamation auprès du service concerné.

3

La réponse apportée ne me convient pas.

4

Je peux saisir le médiateur.

## À savoir :

Le fait de s'adresser au médiateur n'empêche pas le recours devant la commission de recours amiable et l'allocataire conserve le droit de contester la décision initiale à l'issue de la médiation.



## Quelles sont ses attributions ?



Il est chargé d'intervenir à la demande d'un allocataire ou d'un partenaire pour l'aider à **résoudre un problème avec la Caf**.



Il est **neutre** vis-à-vis des deux parties.



Il **n'appartient pas aux services** concernés par le litige.



Il est tenu au **secret professionnel**.



## Quelles sont ses limites ?



Il ne peut pas **déroger** à la réglementation en vigueur.



Il ne peut pas **se substituer** aux services ou aux instances décisionnaires.



Il ne peut pas **s'opposer** à une décision de justice.



Il n'a **aucun pouvoir** de décision.



Il ne **prend pas en charge** une demande de médiation familiale.



Il ne peut pas **interrompre le recouvrement** des dettes.



## Comment contacter la médiation ?



### caf.fr

Rubrique Mon Compte > Nous contacter > Comment faire une réclamation > Saisir le médiateur



### Nous écrire

Caf des Yvelines  
78090 Yvelines Cedex 9



### Renseignez-nous :

- vos nom et prénom,
- vos coordonnées,
- votre numéro allocataire,
- le motif précis de votre demande.