



# Un médiateur administratif à votre écoute



# Tout savoir sur les interventions du médiateur administratif de la Caf de la Vendée

## Son rôle

Le médiateur est un interlocuteur privilégié ayant pour mission de restaurer le lien entre la Caf et ses allocataires, afin de contribuer à leur bon accès aux droits et aux services.

## Le recours au médiateur

Vous avez effectué une réclamation et vous êtes en désaccord avec la réponse apportée.

Vous rencontrez une situation de blocage avec les services de la Caf.

## Ses missions

### 1 ÉCOUTER

— votre point de vue et celui du service concerné de la Caf ; faire une analyse objective du dossier.

### 2 EXPLIQUER

— les éléments du dossier.

### 3 CONCILIER

— pour restaurer ou créer le dialogue entre vous et la Caf.

### 4 VOUS ORIENTER

— vous conseiller dans vos démarches.



## L'examen de votre demande

Tenu au secret professionnel, le médiateur étudie votre demande et assure le lien avec le service à l'origine de la décision contestée ou du dossier incompris. Le cas échéant, il peut solliciter des informations complémentaires lors d'un entretien.

Le médiateur s'attache à apporter une réponse argumentée à votre réclamation, dans les meilleurs délais, en fonction du degré de complexité du dossier.

Il ne peut pas déroger à la loi et aux textes réglementaires.

## Comment contacter le médiateur ?

- **Par mail :**  
mediation-caf85@caf85.caf.fr
- **Par courrier :**  
Caisse d'allocations familiales de la Vendée  
Le Médiateur administratif  
109 boulevard Louis Blanc  
85932 La Roche-sur-Yon Cedex 9
- **En indiquant :**
  - votre nom,
  - votre prénom
  - votre numéro d'allocataire
  - vos coordonnées :  
adresse, téléphone, courriel
  - l'objet de votre demande.

