



Devenez acteur de la solidarité

Médiateur administratif

Suite à la sollicitation d'un allocataire, vous intervenez lorsqu'un désaccord persiste concernant le versement de prestations familiales et sociales. Vous résolvez les situations conflictuelles de manière amiable en instaurant un dialogue entre l'allocataire et sa Caf.

Vos missions

En cas de litige entre un allocataire et sa Caf, vous intervenez pour rétablir le dialogue et restaurer le lien entre les deux parties, et vous vous assurez de l'accès au droit de l'allocataire, dans le respect de la réglementation. Quotidiennement sollicité, vous réceptionnez les demandes des allocataires et posez un regard global sur leur situation en lien avec l'ensemble des services concernés.

Que la demande soit recevable ou non, vous offrez une réelle écoute et vous formulez une réponse en apportant des explications claires et détaillées à l'allocataire.

Au-delà de la résolution de conflits, vous participez au processus d'amélioration continue de votre organisme en identifiant les possibles dysfonctionnements.

Évolutions et carrière

Votre expertise de l'ensemble des prestations et vos qualités de pédagogue peuvent vous amener à évoluer vers d'autres activités telles que la formation ou le management d'équipe ou de projets...

Consultez nos offres
d'emploi sur
www.caf.fr/lacafrecrute



« En tant que médiateurs, nous assurons nos fonctions avec impartialité dans le respect du droit, et en toute indépendance vis-à-vis des services impliqués dans le litige.

Sur un même dossier, nous pouvons intervenir sur un large périmètre : prestations familiales, aides d'action sociale, recouvrement..., ce qui nécessite une certaine polyvalence.»

Elisabeth et Matthieu, Caf des Yvelines

Votre profil

- Pédagogie
- Écoute
- Polyvalence
- Neutralité
- Gestion des conflits
- Sens du relationnel