

Comment solliciter la médiation administrative ?

Adressez un courrier au :

Médiateur administratif
Caisse d'Allocations familiales
de la Haute-Savoie
2, rue Emile Romanet
74987 ANNECY CEDEX

Indiquez :

- vos nom et prénom
- votre numéro d'allocataire
- vos coordonnées
- l'objet : médiation administrative

Expliquez le problème rencontré

Le médiateur étudiera votre dossier et, pourra vous apporter une réponse adaptée à votre situation.

Si nécessaire, il vous proposera un rendez-vous où vous pourrez exposer le problème rencontré.

Un médiateur avec vous

Son objectif :
"créer ou restaurer le lien entre la Caf et vous pour vous aider à accéder à vos droits et aux services conformes à votre situation".



→ Vous êtes allocataire ou partenaire de la Caf de la Haute-Savoie,

→ Vous avez formulé une réclamation et vous n'êtes pas d'accord avec la réponse reçue ?

→ Vous n'êtes pas satisfait du service rendu par la Caf et vous l'avez signalé ?

Vous pouvez solliciter la médiation administrative



L'action de la médiation administrative " CHARTE D'ENGAGEMENT "

La Caf de la Haute-Savoie propose un service de médiation administrative, afin de renforcer la qualité du service rendu à ses usagers, allocataires et partenaires

Quand solliciter la médiation administrative ?

La médiation administrative intervient après que toutes les possibilités de résolution directe, par les services concernés, aient été mobilisées.

La médiation administrative est distincte du recours contentieux de l'allocataire auprès de la commission de recours amiable et du tribunal des affaires de sécurité sociale.

La médiation administrative diffère également de la médiation familiale. Ce service intervient dans le cadre de conflit ou rupture conjugale dans l'intérêt de l'enfant.

La médiation concerne les domaines des prestations familiales et sociales individuelles versées par la Caf.

Elle s'exerce en toute impartialité et équité, dans le respect du droit et de manière indépendante vis-à-vis des services impliqués dans le litige.

Nous répondons systématiquement à toutes les interpellations de manière facilement compréhensible.

Nous recherchons des solutions conformes à la législation :

- en recueillant auprès de tous les services les éléments nécessaires à l'appréciation de la situation,
- en vous apportant une réponse
- en vous recevant pour entendre votre point de vue,
- en recherchant la conciliation entre vous et la Caf,
- en assurant le suivi de votre dossier jusqu'à sa conclusion.