

Comment le saisir ?

- **Par courrier, à l'adresse suivante :**
Caisse d'allocations familiales de la Vendée
Le Médiateur
46 rue de la Marne
85932 La Roche sur Yon Cedex 9
- **Par téléphone,**
au 0 810 25 85 10
(coût d'un appel local à partir d'un fixe)
Du lundi au vendredi,
de 8h30 à 12h et de 13h à 16h
- **Par courriel :**
lemediateur@cafla-roche-yon.cnafmail.fr
- **Par Internet :**
www.caf.fr
- **Par l'intermédiaire d'un travailleur social.**

En indiquant :

son nom
son prénom
son numéro d'allocataire
ses coordonnées (adresse, téléphone, courriel)
l'objet de sa demande.

L'ensemble des documents susceptibles d'être utiles à la bonne compréhension de la situation sera à fournir dans un second temps, à la demande du médiateur.



Un service
de médiation
à votre
disposition

Quel est le rôle du médiateur de la Caf de la Vendée?

Le médiateur, examine les réclamations des usagers (allocataires, partenaires) relatives au fonctionnement de la Caisse d'allocations familiales. Il est chargé de traiter ces différends en formulant des recommandations.

Autorité administrative indépendante, il est par ailleurs le correspondant du Défenseur des droits¹.

Quel est son champ d'intervention ?

Le médiateur a pour mission de restaurer ou de créer le lien entre la Caf et un usager, afin de permettre à ce dernier un accès aux droits et aux services conformes à sa situation. Il n'a pas vocation à trancher le litige.

Il est ainsi amené à examiner les situations d'usagers qui :

- ont porté réclamation et sont en désaccord avec la réponse reçue ;
- ne sont pas satisfaits du service rendu par la Caf ;
- rencontrent des difficultés à comprendre leur dossier, du fait de sa complexité.

Quelles sont ses missions centrales ?

ECOUTER les points de vue de l'usager et du service concerné de la caf ; faire une analyse objective du dossier.

EXPLIQUER les éléments du dossier.

CONCILIER pour restaurer ou créer le dialogue entre l'usager et la Caf.

ORIENTER l'usager, le conseiller dans ses démarches, dans le cadre d'un partenariat étroit avec les partenaires institutionnels (Conseil général, Centre communal d'action sociale, Travailleur social,...).

Quand le saisir ?

- Lorsque l'usager s'est préalablement adressé à un service dont il conteste ou n'a pas compris la décision (saisine intervenant après la Commission de recours amiable) ;
- Avant toute démarche devant un tribunal.

Comment est traitée la réclamation ?

Tenu au secret professionnel, le médiateur étudie la demande de l'usager 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 la réclamation de l'usager, dans les meilleurs délais, en fonction du degré de complexité du dossier.

¹ Depuis 2011, cette fonction regroupe les missions suivantes : Haute autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité, médiateur de la République, Défenseur des enfants et Commission nationale de déontologie de la sécurité.