

Caisse d'Allocations familiales
de la Haute-Vienne
25 rue Firmin Delage
à Limoges

La CAF en ligne
0 810 25 87 10

Possibilité d'accueil sur rendez-vous

Adresse du médiateur

Caisse d'Allocation familiales de la Haute-Vienne
Madame le Médiateur
25 rue Firmin Delage
87046 Limoges Cedex 1
mediation.caflimoges@caf.fr



*En cas de blocage administratif
avec votre CAF*



*Le médiateur
pour*

- *servir d'intermédiaire*
- *expliquer*
- *écouter*
- *orienter*

Qu'est-ce qu'un médiateur ?

Un médiateur c'est une autorité administrative indépendante, chargée de résoudre par ses bons offices et par voix de recommandation, les réclamations des administrés concernant le fonctionnement des administrations publiques.

(Définition du Larousse)

Qui est le médiateur ?

C'est un cadre rattaché au Directeur, chargé d'intervenir, à votre demande ou à celle d'un partenaire (autre administration, travailleur social,...), pour vous aider en cas de problème avec la CAF.

Quels problèmes peuvent être examinés par le médiateur ?

- ▶ Vous avez déposé une réclamation à la CAF et vous n'avez pas reçu de réponse sous quinzaine.
- ▶ Vous n'êtes pas satisfaits de la réponse qui vous a été apportée par les services ou par la Commission de recours amiable, ou tout simplement vous ne comprenez pas la décision.

IMPORTANT

Le médiateur ne peut pas être saisi en première instance, c'est-à-dire qu'il vous faut d'abord adresser une réclamation à la CAF par courrier.

Comment saisir le médiateur ?

Par simple lettre ou mieux, en demandant au guichet de la CAF l'imprimé "Demande d'intervention du médiateur", en indiquant très précisément l'objet de votre demande et en fournissant les copies des documents qui vous paraissent utiles pour la bonne compréhension de votre situation.

Vous pouvez aussi transmettre votre demande à un travailleur social qui fera suivre au médiateur de la CAF.

Et ensuite ?

Le médiateur pourra éventuellement vous contacter pour fixer un rendez-vous. La Cellule médiation se mettra ensuite en relation avec le service concerné pour tenter de régler votre problème.

Sauf en cas de dossier particulièrement difficile, une réponse vous sera donnée sous 15 jours.

Vous êtes tranquille !

Le médiateur est tenu au secret professionnel et ce que vous lui confierez restera confidentiel. En outre, il travaille en toute indépendance et reçoit une délégation exclusive du Directeur pour accompagner sa mission à votre service.