



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 ligne :**
Vous pouvez saisir en ligne le médiateur administratif après une démarche préalable auprès des services de la Caf.
- **En indiquant :**
 - votre nom,
 - votre prénom
 - votre numéro d'allocataire
 - vos coordonnées :
adresse, téléphone, courriel
 - l'objet de votre demande.