

MÉDIATEUR ADMINISTRATIF

À la suite de la sollicitation d'un allocataire, vous intervenez lorsqu'un désaccord persiste concernant les prestations familiales et sociales. Vous prenez en charge les situations conflictuelles de manière amiable en restaurant 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 examinez les demandes de médiation des allocataires et posez un regard global sur leur situation en lien avec l'ensemble des services concernés. Lorsque la demande est recevable, 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 et en formulant des préconisations.

LE PLUS DU POSTE



« En tant que médiateurs, on assure 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 individuelles d'action sociale, recouvrement..., ce qui nécessite une certaine polyvalence.»

Elisabeth et Matthieu, Caf des Yvelines

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 le management d'équipe ou de projets...

VOTRE PROFIL

Pédagogie
Neutralité Ecoute polyvalence
sens-relational
gestion-conflits

Ce métier vous intéresse ?

Postulez à nos offres sur [La Sécu recrute](#)