

## Communiqué de presse

Jeudi 11 mai 2006

### Signature d'un protocole d'accord entre la branche Famille et le Médiateur de la République

Un protocole d'accord a été signé ce jeudi 11 mai 2006 entre **Jean-Paul Delevoye**, Médiateur de la République, d'une part, **Nicole Prud'homme** et **Philippe Georges**, respectivement Présidente du conseil d'administration et Directeur général de la Caisse nationale des allocations familiales (Cnaf), d'autre part.

Le Médiateur de la République aide au **règlement amiable des différends relatifs aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations.**

A l'occasion de cette signature, Nicole Prud'homme et Philippe Georges ont réaffirmé l'attachement de la branche Famille à favoriser l'accès aux droits et à faciliter la vie quotidienne des allocataires, malgré un environnement législatif et réglementaire complexe.

Le protocole vise à organiser la collaboration entre les services du Médiateur de la République et la Caisse nationale des allocations familiales, au travers de son dispositif de médiation, afin :

- de garantir l'harmonisation des modalités d'application de la législation relative aux dispositifs réglementaires gérés par la Cnaf,
- d'améliorer l'accès aux droits et la qualité du service rendu aux usagers.

La Cnaf s'engage à porter une attention particulière à l'examen des observations de recommandations formulées par le Médiateur de la République.

Le Médiateur de la République et la Cnaf procèdent à des échanges d'information, d'analyses et d'expertises relatives aux propositions de réformes qu'ils sont respectivement amenés à envisager dans leur champ de compétence commun.

La signature de ce protocole marque une étape importante dans la coordination de l'action de médiation de la Cnaf avec celle du Médiateur de la République.

#### Contact presse :

Le Médiateur de la République  
Christine Tendel  
01 55 35 22 44  
christine.tendel@mediateur-republique.fr

La Caisse nationale des Allocations familiales  
Guillaume Peyroles  
01 45 65 54 05  
guillaume.peyroles@cnaf.fr



## **EN PRATIQUE ...**

### **Le Médiateur de la République, en bref...**

Saisi par des personnes physiques ou des personnes morales par l'intermédiaire d'un parlementaire ou l'une des 292 délégations réparties sur le territoire, le Médiateur de la République a pour mission de résoudre les litiges entre les citoyens et l'administration.

Il aide ainsi gratuitement les personnes, françaises ou étrangères, qui contestent une décision ou un comportement des administrations, des collectivités territoriales, des établissements publics ou de tout autre organisme investi d'une mission de service public (organismes sociaux, entreprises publiques...).

Les délégués du Médiateur de la République constituent l'échelon de proximité de l'institution et assurent des permanences régulières en préfecture, en mairie ou en Maison de Justice et du Droit. Ils y reçoivent les réclamants sur simple demande.

-----

### **La médiation au sein de la Cnaf**

La fonction Médiation au sein de la Caisse nationale des allocations familiales a pour mission, en relation avec les Caf, de traiter les litiges ou les demandes d'accès aux prestations que formulent les allocataires.

Comment contacter les médiateurs ?

Ils peuvent être saisis par téléphone, mel ou lettre.