



**Thème :** « Les démarches et le règlement des litiges CAF »  
**Date :** Mercredi 30 septembre 2015  
**Lieu :** A la Fédération Nationale - 28 Place St Georges  
 75009 PARIS Salle Pernot – Escalier A – 1<sup>er</sup> étage  
**Horaires :** 9h30 à 16h30  
**Animée par :** Magali GRENOUILLEAU, Chargée de mission en politique familiale

### ❖ Objectifs :

- Assurer l'accueil et l'information aux familles
- Orienter les familles dans leurs démarches et vers les services aux familles
- Accompagner les allocataires en cas de litige

### ❖ Programme :

- Introduction : le cadre légal des prestations
- Démarches :
  - Les bons conseils ;
  - La découverte des sites CAF.
- Principaux risques :
  - Non-recours ;
  - Litiges ;
  - Indus ;
  - Fraude.
- Les recours :
  - Médiateur CAF
  - Commissions de recours amiable
  - ...
- Exercices pratiques

**Profil des participants :** Cette formation est à destination des bénévoles qui souhaitent ouvrir un service d'accueil et d'information des familles. Les bénévoles qui animent un service d'accueil et d'information des familles. Les bénévoles qui assurent des permanences dans les RAM, les PIF et les lieux d'information, les écrivains publics et les bénévoles qui assurent une aide aux démarches administratives.

**Tarifs :** 27€ pour les membres Familles de France - 50€ pour les non membres



**A RENVOYER accompagnée de votre règlement** (chèque de 27€ ou 50€)

**Avant le mercredi 23 septembre à :**

FAMILLES DE FRANCE - Fédération Nationale

Secrétariat général - 28 Place St Georges 75009 PARIS

ou par mail : [accueil@familles-de-france.org](mailto:accueil@familles-de-france.org) ou par fax : 01.45.96.07.88

**Thème :** « Les démarches et le règlement des litiges CAF »

**Date :** Mercredi 30 septembre 2015

Nom : .....

Prénom : .....

Adresse : .....

.....

Tél : .....

E-mail : .....

Adhérent de l'association de: .....

### Rappel des conditions de participation aux stages de formation organisés par la Fédération nationale

**Inscription :** les frais sont à régler à l'inscription (voir tarif ci-dessus)

Toute inscription doit faire apparaître l'accord de l'Association locale ou de la Fédération départementale dont dépend la personne inscrite. Une inscription ne devient ferme et définitive qu'après réception des droits d'inscription.

**Remboursement :** Le remboursement des frais de transport est accepté uniquement sur justificatifs originaux et sur la base du billet SNCF, en 2<sup>ème</sup> classe.

**Repas :** Pris en commun, à la charge de la Fédération nationale.