

## • Contacter le médiateur administratif

### Par courrier

Adresser le courrier à l'intention du médiateur administratif :

*Caf des Côtes d'Armor  
CS 10000  
22096 SAINT-BRIEUC Cedex 9*



### Par courriel

[mediation-caf22@caf22.caf.fr](mailto:mediation-caf22@caf22.caf.fr)



### Par un signalement auprès d'un de nos agents

Au siège ou dans l'un de nos points d'accueils.

Retrouvez les adresses de nos points d'accueils sur le site Caf.fr.



### Sans oublier de nous indiquer :

- La nature de votre problème.
- Votre nom et votre prénom.
- Vos coordonnées : téléphone, adresse postale et mél.
- Votre numéro d'allocataire.



## Médiation administrative



DE LA CAF DES CÔTES D'ARMOR

### ÉCOUTE

PROXIMITÉ

NEUTRALITÉ

CONFIDENTIALITÉ

ACCÈS AUX DROITS

ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ

## ● Le rôle du médiateur

Il a pour fonction de créer ou rétablir le lien avec les usagers lorsque les désaccords ou les blocages administratifs avec la Caf ont dépassé toutes les possibilités de recours ordinaires avec nos services. Il est votre interlocuteur privilégié pour restaurer le dialogue.

.....

## ● Son périmètre d'intervention

Il intervient après épuisement de toutes les possibilités de solutions directes auprès des services de la Caf. Sa fonction concerne les prestations familiales et sociales versées par la Caf des Côtes d'armor.

## Ne pas confondre

La médiation administrative est différente du recours contentieux de l'allocataire auprès de la Commission de recours amiable et du tribunal des affaires de la Sécurité sociale.

La médiation administrative diffère aussi de la médiation familiale qui elle, a pour mission de préserver les liens familiaux dans le cadre d'un conflit familial ou d'une rupture.

Le médiateur assure sa fonction avec impartialité et équité dans le respect du droit, en toute indépendance vis à vis des services impliqués dans le litige.

Il travaille en étroite collaboration avec les différents intervenants concernés par la situation.

Il garantit la cohérence et les relais nécessaires au bon suivi du dossier dans le respect de la charte du médiateur.

## La charte du médiateur

### Le médiateur s'engage :

- I.** à réaliser une recherche de solutions aux blocages administratifs et aux éventuels litiges ;
- II.** à répondre individuellement aux sollicitations ;
- III.** à prendre en compte l'ensemble des éléments du dossier ;
- IV.** à rechercher par le dialogue toutes solutions légales aux situations de désaccord ;
- V.** à respecter la neutralité des parties en cause ;
- VI.** à respecter l'obligation du secret professionnel ;
- VII.** à suivre le dossier jusqu'à sa conclusion.