



**Médiation
administrative**

CAF DE LA LOIRE

ÉCOUTE

PROXIMITÉ

NEUTRALITÉ

CONFIDENTIALITÉ

ACCÈS AUX DROITS

ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ

Contactez le médiateur administratif

Par courrier



Caf de la Loire
Médiation administrative
CS 90214
42005 Saint-Etienne cedex 1

Sur www.caf.fr



Rubrique "Nous contacter"

Par téléphone



3230 Service gratuit
+ prix appel

Par un signalement auprès d'un de nos agents



Au siège ou dans l'un de nos points
d'accueil.
Retrouvez les adresses sur le site Caf.fr

Vous prenez contact avec le médiateur administratif ? Pensez à indiquer :

- La nature de votre problème,
- Vos nom et prénom,
- Vos coordonnées (téléphone, adresse, mail),
- Votre numéro d'allocataire.

Quel est le rôle du médiateur ?

Il établit ou rétablit la communication entre l'allocataire et les services de la Caf suite à un litige ou un blocage administratif.

Sa fonction concerne les prestations familiales et sociales individuelles versées par la Caf de la Loire.

Qui peut saisir le médiateur ?

Ce service s'adresse aux allocataires et partenaires de la Caf de la Loire :

- qui ont porté réclamation et sont en désaccord avec la réponse reçue
- qui sont insatisfaits du service rendu par la Caf et l'ont déjà signalé

Bon à savoir

La médiation administrative est différente du recours contentieux de l'allocataire auprès de la Commission de recours amiable et du Pôle social du Tribunal de Grande Instance.

La médiation administrative diffère également de la médiation familiale, qui intervient dans le cadre d'un conflit familial ou d'une rupture.

La médiation administrative suspend les délais de recours. Elle prend fin en cas de recours contentieux.

Quand saisir le médiateur ?

Le médiateur n'intervient que si vous avez déjà interpellé le service concerné pour la même question.

Comment intervient le médiateur ?



Tenu au secret professionnel, le médiateur travaille en toute confidentialité, avec un souci de neutralité vis-à-vis des deux parties.

Son objectif est de résoudre le litige entre les deux parties et de rétablir une compréhension réciproque. Pour cela, il va proposer des solutions conformes à la législation en vigueur :

- il recueille auprès des services tous les éléments nécessaires à l'appréciation du litige,
- il étudie la situation et écoute le point de vue du demandeur,
- il recherche la conciliation entre le Caf et l'usager.