

## Contacter le médiateur administratif

### Par courrier

Caf de la Loire  
Médiation administrative  
CS 12 722  
42027 SAINT-ETIENNE Cedex 1

### Par courriel

mediation-caf42@caf42.caf.fr

### Sur [www.caf.fr](http://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 de nos  
points d'accueil 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 DE LA LOIRE

## ÉCOUTE

PROXIMITÉ

## NEUTRALITÉ

CONFIDENTIALITÉ

## ACCÈS AUX DROITS

ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ

## • Quel est le rôle du médiateur ?

Etablir ou rétablir la communication entre l'allocataire et les services de la Caf suite à un litige ou 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 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.