

Particuliers

Comment recourir au médiateur de la Caf ou de la MSA ?

Le médiateur administratif de la Caf (si vous dépendez du régime général) ou de la MSA (si vous dépendez du régime agricole) peut être saisi quand vous estimez que la réponse à une réclamation n'est pas satisfaisante.

Quand peut-on recourir au médiateur de la Caf ?

Le médiateur administratif de la Caf intervient à la suite d'une sollicitation infructueuse auprès des services de la Caf.

Ainsi, il faut déjà avoir essayé de régler le problème (demande d'explications, réclamation...) en contactant le service concerné **avant de solliciter** le médiateur.

L'action du médiateur concerne les prestations familiales et sociales individuelles (exemple : l'allocation de rentrée scolaire) versées par la Caf.

Le médiateur rétablit la communication entre vous et les services de la Caf.

Attention

L'engagement d'un recours contentieux auprès du tribunal met fin à la médiation.

Comment peut-on recourir au médiateur de la Caf ?

Le médiateur peut être saisi par internet ou par courrier postal :

Tout dépend si vous avez ou non un compte allocataire :
Pour saisir le médiateur, il est possible de vous connecter à votre compte allocataire et d'envoyer un message à l'attention du médiateur de sa Caf.
Il faut aller à la rubrique Nous contacter .
[Caisse d'allocations familiales \(Caf\) en ligne](#)

Certaines Caf ont une **adresse mail dédiée** à la médiation.

Où s'adresser ?

[Caisse d'allocations familiales \(Caf\)](#)

Il est possible de contacter le médiateur de sa Caf par courrier postal.

Où s'adresser ?

[Caisse d'allocations familiales \(Caf\)](#)

À savoir

Par courrier, il ne faut pas oublier d'indiquer ses coordonnées pour être contacté par le médiateur.

De plus, il est recommandé d'écrire sur l'enveloppe l'adresse en noir et en majuscule.

Quand peut-on recourir au médiateur de la MSA ?

Le médiateur de la MSA a pour mission de chercher à résoudre les litiges survenant entre vous et votre caisse MSA.

Ainsi, il est indispensable d'avoir déjà effectué une démarche écrite auprès de votre caisse MSA avant de s'adresser au médiateur.

Le médiateur peut être saisi de **tout litige en matière de protection sociale obligatoire**.

Exemples :

Cotisation

Allocation de solidarité aux personnes âgées

Allocation supplémentaire d'invalidité

Allocation adultes handicapés.

Attention

Le médiateur ne peut **pas** intervenir lorsqu'une procédure contentieuse est engagée ou si une décision de justice a déjà été rendue.

Comment recourir au médiateur de la MSA ?

Le médiateur peut être saisi par internet ou par courrier postal.

Dans tous les cas, vous devez présenter :

Un exposé clair du litige

et l'objet précis de la réclamation.

Saisine du médiateur de la MSA par internet

Où s'adresser ?

Médiateur de la MSA

Par courrier

Monsieur le Médiateur de la MSA

19 rue de Paris

CS 50070

93013 Bobigny Cedex

Questions – Réponses

Doit-on rembourser des prestations familiales versées à tort ?

À partir de combien d'enfants a-t-on droit aux prestations familiales ?

Qui perçoit les allocations familiales pour un enfant en garde alternée ?

TOUTES LES QUESTIONS RÉPONSES

Où s'informer ?

Si vous dépendez du régime général :

Caisse d'allocations familiales (Caf)

Si vous dépendez du régime agricole :

Médiateur de la MSA

Par courrier

Monsieur le Médiateur de la MSA

19 rue de Paris

CS 50070

93013 Bobigny Cedex

Services en ligne

Téléservice : Caisse d'allocations familiales (Caf) en ligne

Téléservice : Saisine du médiateur de la MSA par internet

TOUS LES SERVICES EN LIGNE

Et aussi...