



La sélection d'une langue déclenchera automatiquement la traduction du contenu de la page.

Français ▼

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

Vérfifié le 27 novembre 2020 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre)

Caf

Le médiateur administratif de la Caf () intervient à la suite d'une réclamation lorsque le blocage persiste.

Il rétablit la communication entre l'allocataire et les services de la Caf.

Son action concerne les prestations familiales et sociales individuelles versées par la Caf. Par exemple, si vous estimez que vous n'avez pas obtenu le bon montant de telle prestation ou qu'une prestation vous a été retirée injustement.

Vous pouvez le saisir si vous avez déjà déposé une réclamation auprès de votre Caf et que le désaccord persiste.

Vous pouvez vous connecter à votre compte allocataire et envoyer un message à l'attention du médiateur de votre Caf.

Caisse d'allocations familiales (Caf) en ligne

Caisse nationale des allocations familiales (Cnaf)

Accéder au
service en ligne ↗
(<https://www.d.caf.fr>)


Vous pouvez aussi contacter le médiateur de votre Caf par courrier ou par mail.

Ses coordonnées sont indiquées dans votre Caf. Vous pouvez aussi les rechercher sur le site internet de votre Caf.

Où s'adresser ?

Précisez votre ville ou votre code postal Le choix d'une commune dans la liste de suggestion déclenchera automatiquement une mise à jour du contenu

- Caisse d'allocations familiales (Caf) ↗ (<http://www.caf.fr/allocataires/ma-caf-recherche/>)

 **A noter** : l'action du médiateur diffère du recours contentieux auprès de la Commission de recours amiable (CRA) ou du pôle social du tribunal (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F2500>).

MSA

Le médiateur de la MSA a pour mission de chercher à résoudre les litiges entre les assurés du régime agricole et leur MSA ().

Vous pouvez saisir le médiateur au sujet d'un litige concernant notamment les points suivants :

- Votre protection sociale obligatoire
- Prestations sociales (maladie, maternité, invalidité, décès, accident du travail, vieillesse, prestations familiales)
- Complémentaire vieillesse

Avant de vous adresser au médiateur, vous devez avoir exercé un recours auprès de la Commission de recours amiable (CRA) (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F2500>) de votre caisse et attendre sa décision sur votre réclamation.

Vous devez joindre un dossier complet comportant un exposé clair du litige, l'objet de la réclamation et toutes les pièces concernant l'affaire.

Le médiateur vérifie la recevabilité du dossier en s'assurant qu'il relève bien de sa compétence.

Il procède à un examen approfondi avec une vérification des faits et une recherche de tous les éléments permettant de se prononcer sur le bien fondé de la réclamation.

Le médiateur donne simultanément son avis à l'assuré et à la caisse MSA dans les 2 mois qui suivent la date à laquelle vous l'avez sollicité (sauf cas complexes).

Où s'adresser ?

Précisez votre ville ou votre code postal. Le choix d'une commune dans la liste de suggestion déclenchera automatiquement une mise à jour du contenu

- Médiateur de la MSA

Par courrier

Monsieur le Médiateur de la MSA

19 rue de Paris

CS 50070

93013 Bobigny Cedex
