

Médiation administrative



Rapport annuel
2024

Sommaire

Edito d'Elisabeth LACROIX, Directrice de la Caf de l'Yonne

Avant-propos

Le service de médiation administrative

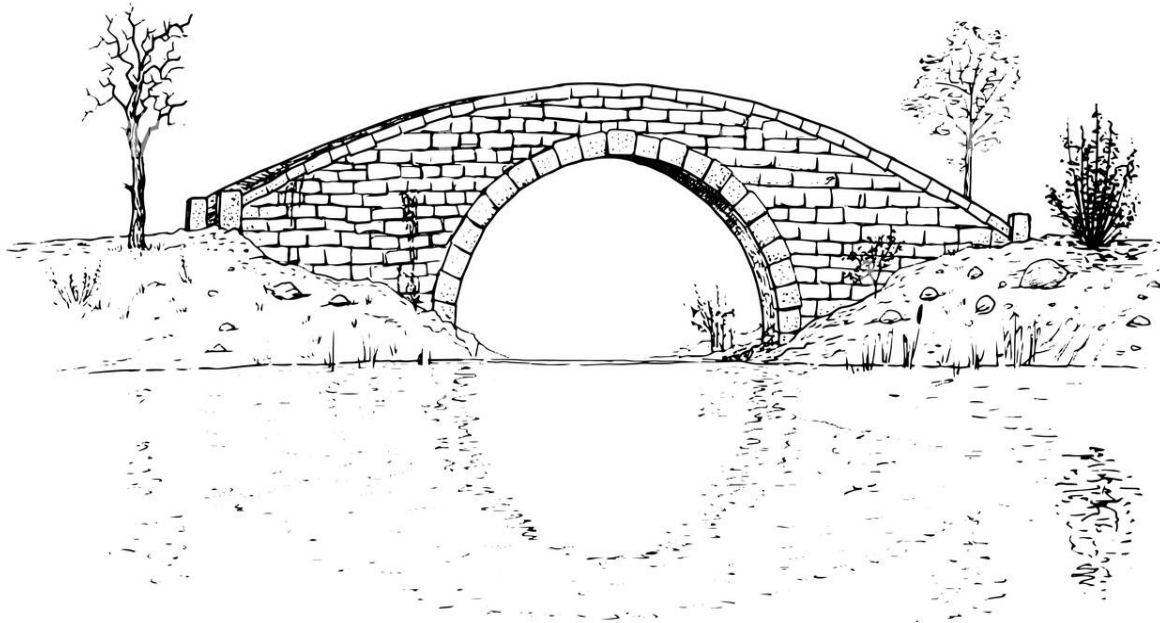
Chapitre 1 : Définition et organisation de la médiation administrative	1
Médiation, réclamation et contestation	3
Un périmètre précis de la médiation et défini par la loi Essoc.....	4
Organisation nationale, régionale et locale de la médiation	6
Chapitre 2 : La médiation administrative en chiffres	12
La médiation : données chiffrées et analyse.....	14
Analyse des saisines jugées recevables en 2024	17
Chapitre 3 : Les temps forts de la médiation administrative en 2024	22
Calendrier 2024	24
La téléprocédure	25
Le séminaire annuel	27
Chapitre 4 : Et 2025 ?	29
Feuille de route	31
Des réformes impactantes.....	32

Édito

Elisabeth LACROIX,
Directrice de la Caf de l'Yonne

"Les hommes construisent trop de murs et pas assez de ponts"

(Isaac Newton)



Avant-propos

La médiation, au sens large du mot, est une pratique qui vise à définir l'intervention d'un tiers dans les situations de difficultés relationnelles



La médiation administrative est un mode de relation qui vise à rétablir le dialogue et la compréhension entre une Caf et un allocataire, en favorisant le règlement des différends qui peuvent survenir entre ces deux parties.

La médiation administrative au sein de la branche Famille trouve sa place dans une politique générale d'accès aux droits, au cœur des politiques de solidarité qui mobilisent des métiers au service des allocataires. La question des droits des citoyens est fondamentale pour protéger la démocratie et l'usager du service public.

Il existe un pôle médiation au sein de la Cnaf depuis 1991 et la branche Famille a depuis 2012 entrepris de renforcer la fonction médiation en créant un réseau des médiateurs. Celui-ci est structuré autour d'un pôle national médiation, de médiateurs au niveau de chaque Caf et de référents régionaux chargés de l'interface entre le national et le local.

Le médiateur concourt aux trois axes majeurs inscrits dans la COG :

- L'accès aux droits,
- L'accompagnement des familles,
- L'efficacité du service public.

A la Caf de l'Yonne, la fonction de médiation administrative, rattachée à la Direction, est en place depuis 2006. Travailleur social de formation, la médiatrice a été formée à la pratique de médiation administrative. Elle est également référente régionale auprès du pôle national médiation.

Le service de médiation administrative à la Caf de l'Yonne



Médiatrice administrative de la Caf de l'Yonne depuis septembre 2016.

Cécile EROUKMANOFF

Référente régionale de la région Bourgogne Franche-Comté depuis juin 2024.



A **Aurore DEAT**, responsable du pôle législatif et référente législative de la médiatrice

Alicia SUTER, suppléante à la médiation depuis juillet 2024, pour une activité continue de la médiation.

Edwige ROCHE, assistante administrative.

A tous les collaborateurs ponctuels.





Définitions et organisation de la médiation administrative



« Une notion s'inscrivant dans un processus global de réponse qualitative à l'utilisateur »

1. Médiation administrative, réclamation et contestation

Les définitions de la Convention d'Objectifs et de Gestion 2005-2008 prévoient 2 niveaux d'intervention dans la gestion des situations de désaccord :

- Les réclamations qui interviennent en 1^{er} niveau,
- La médiation qui n'intervient qu'ensuite et sur les dossiers pour lesquels la réclamation n'a pas abouti (allocataire insatisfait ou absence de réponse)

1.1. La réclamation

« Est considérée comme **une réclamation** toute demande écrite, orale ou électronique faisant état d'une insatisfaction fondée ou non, portant sur la qualité perçue par l'utilisateur d'un produit, d'un service ou d'une décision, pour laquelle une réponse est explicitement ou implicitement attendue et, ce, quel que soit le ton et la forme employés ».

1.2. La médiation

« Relève de la **médiation** tout mécontentement exprimé par un usager à propos du service rendu par la Caf, quelle que soit la forme de l'expression de ce mécontentement, à la condition que celui-ci ait accompli au préalable une démarche auprès de la Caf ».

La médiation administrative est un mode de relation qui vise à rétablir le dialogue et la compréhension entre une Caf et un allocataire, en favorisant le règlement des conflits qui peuvent survenir entre ces deux parties. Il s'agit d'un mode alternatif de règlement des litiges qui évite la judiciarisation des désaccords en trouvant une solution ou en apportant une réponse motivée dans le respect des textes. Elle :

- Participe à la démarche d'accès aux droits, portée par la branche Famille
- Joue un rôle de prévention des indus comme des contentieux
- Constitue la dernière étape d'application du principe du contradictoire

Qui peut saisir ce service ?

- Les **allocataires** de la Caf de l'Yonne
- Les **services internes** de la Caf : prestations, action sociale, recouvrement ...
- Les **partenaires et autres institutions** : travailleurs sociaux, Cnam, médiateurs autres Caf
- La **Défenseure des droits** et ses délégués départementaux
- La Cnaf
- L'Etat et les Ministères

1.3. La contestation

La contestation consiste à contester, à remettre en cause une décision prise par l'organisme quant à l'application de la législation. C'est une voie de recours précontentieuse.



Le service de médiation administrative ne peut donc être saisi qu'à la suite d'une **démarche préalable** (ex : réclamation) et dont la réponse n'a pas satisfait l'allocataire.

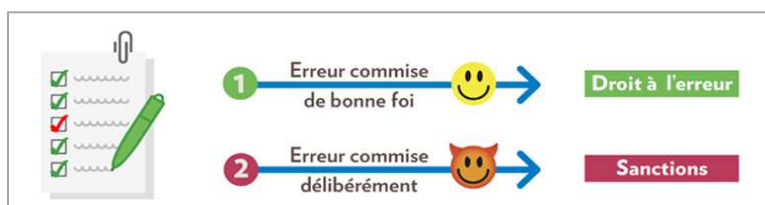
2. Un périmètre de la médiation précis et défini par la loi ESSOC

2.1. Cadre législatif de la médiation

✓ Loi ESSOC n°2018-727 du 10/08/2018

La loi ESSOC (pour un Etat au service d'une société de confiance) a été publiée au Journal Officiel le 11 août 2018 et précise deux aspects :

- Faire confiance avec le droit à l'erreur,
- Faire simple : alléger les démarches et faciliter le parcours des usagers.



✓ Article 34

La Loi Essoc a inscrit dans la loi de nouvelles obligations pour les médiateurs et a également dotés ceux-ci de prérogatives. L'article 34 de la loi ESSOC est consacré à **la médiation administrative**. Il présente les principales dispositions, à savoir :

- L'inscription de la fonction de médiateur dans chaque Caf et au national (Cnaf)
- La nécessité d'une démarche préalable à la médiation
- L'engagement d'un recours contentieux qui met fin à la médiation
- La suspension des délais de recours tout le temps de la médiation
- La possibilité de formuler auprès de leurs directions des recommandations

*« Est qualifiée de **recommandation en équité**, la proposition du médiateur au directeur, qui revêt un caractère exceptionnel et non transposable, et qui est formulée dans le respect de l'esprit des textes dans une situation dans laquelle l'application stricte de la réglementation conduirait à produire des effets injustes, disproportionnés ou contraires à la volonté du législateur. Après accord du directeur, cette recommandation devient une décision en équité. »*

✓ Décret n°2018-1084 du 4 décembre 2018

Le décret relatif aux garanties encadrant l'exercice de la médiation vient compléter l'article 34 de la loi ESSOC.

Il précise les conditions nécessaires à l'exercice de la fonction en termes d'indépendance, d'impartialité, de confidentialité et de formation ou expérience préalable.

✓ La suspension des délais de recours



La loi ESSOC prévoit que « l'engagement de la procédure de médiation suspend, à compter de la notification portant sur la recevabilité de la réclamation soumise au médiateur et jusqu'à ce que celui-ci ait communiqué ses recommandations aux deux parties, les délais de recours prévus pour ces réclamations ».

Pour encadrer cette suspension des délais de recours (saisine de la Commission de recours amiable, saisine des juridictions compétentes...), le début et la fin de la procédure de médiation doivent être dûment et rapidement notifiés au demandeur.

- *Notification de recevabilité/irrecevabilité >> début de la médiation.*

La suspension démarre dès la notification portant sur la recevabilité de la réclamation.

- *Notification de clôture de la médiation >> fin de la médiation.*

Lors de la notification de la clôture de la médiation, la médiatrice informe le demandeur sur la résolution du dossier (confirmation décision, décision révisée, orientation...) et lui rappelle la fin de la suspension des délais de recours.

✓ La suspension du recouvrement

La loi ESSOC ne prévoit aucune disposition concernant la suspension du recouvrement des indus en cas de saisine de la médiation. Néanmoins, la Cnaf précise que la médiatrice est légitime à demander la suspension du recouvrement au regard des circonstances particulières du dossier (situation financière fragile de l'allocataire, demande du Défenseur des droits...).

A la Caf de l'Yonne, un travail a été mené entre la médiatrice et la responsable du service recours/recouvrement pour définir les modalités liées à la suspension du recouvrement.

✓ La spécificité des dossiers fraude

La médiatrice est légitime à se manifester à tous les stades d'un dossier fraude et sur demande de l'allocataire :

- S'il dispose d'éléments nouveaux de nature à faire évoluer la décision
- S'il lui semble que des informations n'ont pas été prises en compte
- Si la demande émane du Défenseur des droits



La médiatrice n'est jamais décisionnaire. Elle apporte ses éléments, établit une note argumentée soumise aux décideurs qui doit figurer au dossier.

2.2. Le médiateur administratif en Caf

✓ Ses missions

Le médiateur administratif a une formation spécifique à la médiation. Il est tenu à la **confidentialité**, à la **neutralité** et au **respect du droit**. Ses missions :

- Restaurer le dialogue entre les allocataires et les services de la Caf à la suite d'un litige ou d'un blocage administratif
- Apporter un second regard sur le dossier
- Faciliter l'accès aux droits selon la situation de l'allocataire
- Permettre une meilleure compréhension de la législation, des décisions prises par la Caf
- Informer sur les différentes voies de recours
- Apporter une réponse claire et individualisée.



Le médiateur a compétence sur l'ensemble des litiges et désaccords administratifs liés à la gestion des droits (hors compétences de la Commission de recours amiable) pouvant

intervenir en matière de prestations familiales ou d'action sociale individuelle, qu'ils émanent directement d'un allocataire ou via un tiers.

Au-delà de l'étude de l'objet de la demande, le médiateur procède à une analyse globale de la situation de l'allocataire, destinée à repérer autant que possible l'ensemble des droits potentiels tant sur le plan des prestations légales que de l'action sociale ou de l'orientation vers des partenaires.

Il ne peut pas modifier ou déroger à la législation appliquée par les services, ni s'opposer à une décision de justice.

✓ Ce qui ne relève pas de la médiation administrative

Au titre de ses fonctions de médiateur, le médiateur administratif ne doit pas prendre en charge les sujets suivants :

- Les litiges entre des particuliers et n'ayant pas directement trait aux prestations (Locataire/bailleur, parents/crèche...)
- La liquidation des dossiers dont il est saisi en médiation (signalement d'un changement de situation, transmission de documents... tout ce qui relève de la gestion courante du dossier...)
- Les réclamations et les contestations
- Le droit de rectification
- L'action sociale collective
- La médiation familiale
- Les dénonciations
- Les réquisitions et commissions rogatoires
- Le traitement des requêtes adressées à la commission de médiation dans le cadre de la gestion des impayés locatifs
- Les courriers dans lesquels l'allocataire émet un avis à caractère politique sur les prestations ou la politique familiale ;
- Les demandes de renseignements administratifs ;
- Les différends concernant les relations entre les Caf et leurs agents et tout ce qui a trait aux ressources humaines (recrutement...).



En cas de saisine concernant les sujets ci-dessus, la médiatrice motivera l'irrecevabilité de la demande et orientera l'émetteur vers le bon service ou organisme.

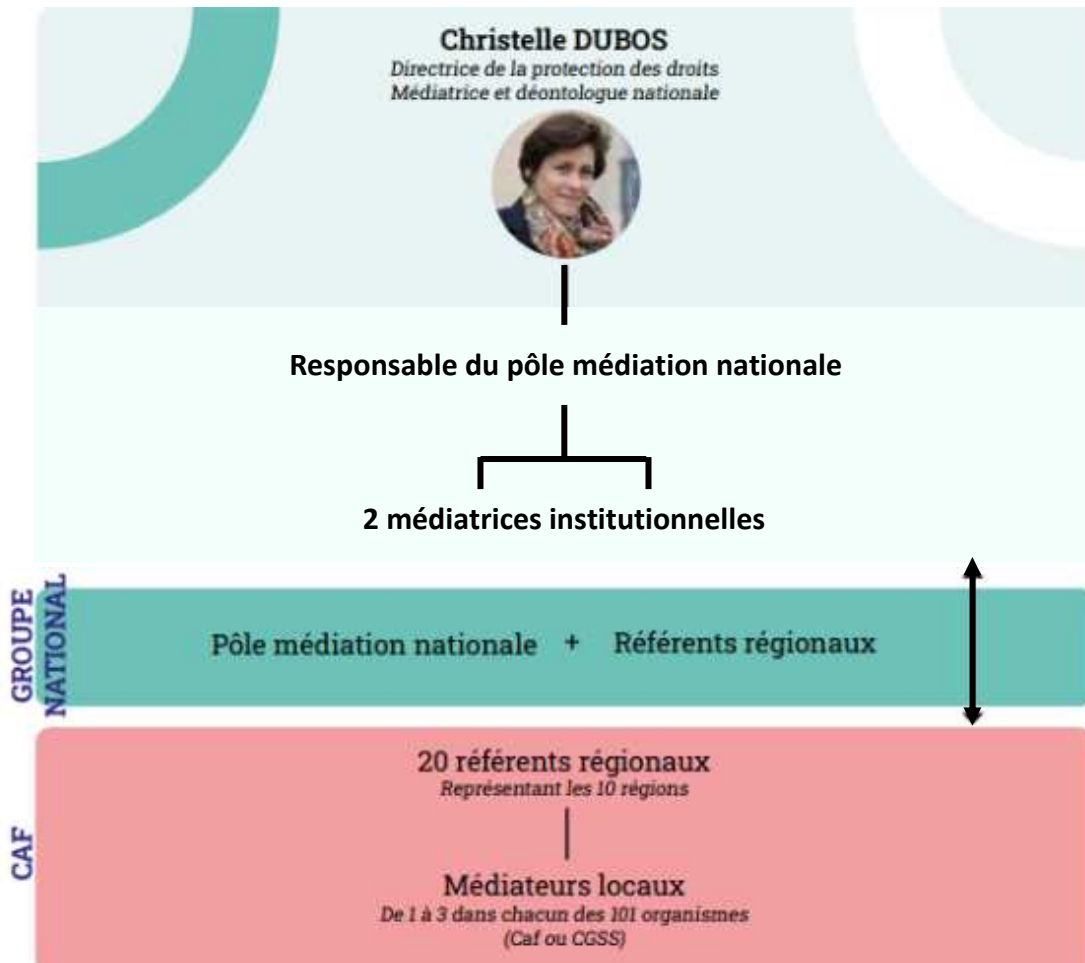
3. Organisation nationale, régionale et locale de la médiation

Historiquement, la Cnaf a été l'un des premiers organismes publics à créer cette fonction en 1991. A l'époque, le médiateur de la Cnaf gérait toutes les demandes qui parvenaient à la Cnaf.

En 2008, la mise en place d'une fonction de médiation a été rendue obligatoire dans toutes les Caf. La nécessité de coordonner l'activité de ces médiateurs et d'organiser la fonction est apparue rapidement. En 2011, l'arrivée d'une nouvelle médiatrice à la Cnaf a été le déclencheur de la mise en réseau des médiateurs. Le réseau des médiateurs s'est structuré et développé progressivement.

Le pôle médiation nationale suit l'activité des Caf grâce un tableau de bord national dans lequel sont répertoriées toutes les saisines reçues par les médiateurs. Cet outil permet au pôle médiation de la Cnaf de communiquer sur l'activité de la médiation auprès de l'Etat (remontée pluriannuelle des données) et d'alimenter son rapport d'activité.

3.1. Une organisation en 5 niveaux



Le 23 juin 2022, la Cnaf et les Caf se sont dotées de leur première médiatrice nationale. Elle est rattachée au Directeur général de la Cnaf. En tant que médiatrice nationale, elle a pour mission d'animer l'action des 144 médiateurs répartis dans les Caf, de formuler, en lien avec le Conseil d'administration, des recommandations pour améliorer le traitement des dossiers et de proposer le cas échéant des évolutions de la réglementation.

Elle porte aussi : la défense des valeurs de la République, la protection des droits des usagers au regard des systèmes informatiques de la Cnaf. Elle est la référente nationale « déontologie ».

3.2. Une organisation par région

Région Occitanie	13 départements : Ariège (09), Aude (11), Aveyron (12), Gard (30), Haute-Garonne (31), Gers (32), Hérault (34), Lot (46), Lozère (48), Hautes-Pyrénées (65), Pyrénées-Orientales (66), Tarn (81), Tarn-et-Garonne (82)
Région Bretagne-Normandie	9 départements : 4 départements bretons : Côtes d'Armor (22), Finistère (29), Ille-et-Vilaine (35), Morbihan (56) 5 départements normands : Calvados (14), Eure (27), Manche (50), Orne (61), Seine-Maritime (76)
Région Pays de Loire-Centre Val-de-Loire	11 départements : 5 départements Pays de Loire : Loire-Atlantique (44), Maine-et-Loire (49), Mayenne (53), Sarthe (72), Vendée (85) 6 départements Centre Val de Loire : Cher (18), Eure-et-Loir (28), Indre (36), Indre-et-Loire (37), Loir-et-Cher (41), Loiret (45)
Région Grand-Est	10 départements : Ardennes (08), Aube (10), Marne (51), Haute-Marne (52), Meurthe-et-Moselle (54), Meuse (55), Moselle (57), Bas-Rhin (67), Haut-Rhin (68), Vosges (88)
Région Bourgogne Franche-Comté	8 départements : Côte-d'Or (21), Doubs (25), Jura (39), Nièvre (58), Haute-Saône (70), Saône-et-Loire (71), Yonne (89), Territoire de Belfort (90)
Région Île-de-France	8 départements : Paris (75), Seine-et-Marne (77), Yvelines (78), Essonne (91), Hauts-de-Seine (92), Seine-Saint-Denis (93), Val-de-Marne (94), Val-d'Oise (95)
Région Nouvelle-Aquitaine	12 départements : Charente (16), Charente-Maritime (17), Corrèze (19), Creuse (23), Dordogne (24), Gironde (33), Landes (40), Lot-et-Garonne (47), Pyrénées-Atlantiques (64), Deux-Sèvres (79), Vienne (86), Haute-Vienne (87)
Région Auvergne Rhône-Alpes	12 départements : Ain (01), Allier (03), Ardèche (07), Cantal (15), Drôme (26), Isère (38), Loire (42), Haute-Loire (43), Puy-de-Dôme (63), Rhône (69), Savoie (73), Haute-Savoie (74)
Région Alpes Côte d'Azur-Dom	13 départements : 8 départements Alpes Côte d'Azur : Alpes-de-Haute-Provence (04), Hautes-Alpes (05), Alpes-Maritimes (06), Bouches-du-Rhône (13), Haute-Corse (2A), Corse-du-Sud (2B), Var (83), Vaucluse (84) 5 départements DOM : Guadeloupe (971), Martinique (972), Guyane (973), La Réunion (974), Mayotte (976)
Région Hauts-de-France	5 départements : Aisne (02), Nord (59), Oise (60), Pas-de-Calais (62), Somme (80)

Ce nouveau découpage en 10 régions, effectué en 2022, a vu le jour en fonction des régions administratives en adéquation avec celui du conseil du réseau. Cela favorise les échanges avec les partenaires, principalement organisés à l'échelon régional.

3.3. Les référents régionaux : des interfaces

Les référents régionaux sont désignés par les directeurs du conseil du réseau de leur région selon un cahier des charges précis.

Chaque région possède **2 référents régionaux** (3 dans la région comprenant les DOM). Dans la région Bourgogne Franche-Comté, les deux référentes régionales sont la médiatrice de la Caf de Saône-et-Loire et la médiatrice de la Caf de l'Yonne.

✓ Au niveau régional

Les référents animent et coordonnent leur réseau régional. Des temps d'échanges en présentiel / distanciel sont organisés sur l'année avec tous les médiateurs de leur région pour :

- Travailler sur des problématiques/thématiques communes
- Veiller à ne pas se sentir isoler dans sa fonction (généralement, 1 médiateur/caf)
- Partager des informations en lien avec le national



Réunion régionale des médiateurs BFC du 04/03/2024 à la Caf de Mâcon en présence notamment de Christelle DUBOS (médiatrice nationale).

Ils accompagnent et soutiennent également les nouveaux médiateurs de leur région. Les référents régionaux sont force de propositions. Des réunions avec des partenaires peuvent être proposées pour un partage d'informations et faciliter les pratiques.

✓ Au niveau national

Tous les 2 à 3 mois, les médiateurs référents d'une même région participent en alternance au groupe national (= pôle médiation nationale de la Cnaf + référents régionaux). Le mandat des référents régionaux est limité dans le temps : 3 ans, renouvelable. Le groupe national est ainsi renouvelé par tiers chaque année.

Durant les réunions du groupe national, les référents régionaux font remonter les constats de leur région. Ils participent également à des groupes de travail et coconstruisent avec le pôle national le séminaire annuel des médiateurs.



Les référents régionaux lors du séminaire national de la médiation administrative (novembre 2024)

3.4. L'organisation de la médiation à la Caf de l'Yonne

Au printemps 2024, le service de médiation administrative a connu une réorganisation dans sa pratique. La responsable du pôle législatif a été nommée référente législative pour travailler de concert avec la médiatrice, en présentiel. Un interlocuteur unique avec une expertise sur la législation permet un travail plus satisfaisant.

Le traitement des saisines nécessite régulièrement un travail en collaboration avec les différents services de la Caf : service recours/recouvrement, service prestations, service contrôle qualité, pôle Cristal ...

Des ressources documentaires ainsi que des outils en lien avec le pôle de médiation national viennent enrichir l'apport d'information.

Par ailleurs, pour répondre favorablement au plan de continuité de service, une suppléante à la médiation a été nommée en juillet 2024. Elle prend en charge les saisines en cas d'absence de plus de 15 jours consécutifs de la médiatrice.

La **transversalité avec les services** de la Caf de l'Yonne permet un travail facilitant et de qualité. C'est un gage de satisfaction pour la médiation.

La médiatrice administrative de la Caf de l'Yonne intervient donc à plusieurs niveaux. Dans l'Yonne, elle est l'interlocutrice neutre et impartiale des allocataires et l'interlocutrice privilégiée de certains partenaires : délégués de la Défenseure des droits, services de l'Etat... Au niveau régional, elle est une animatrice et une personne ressource. Dans le groupe national, elle concourt à la communication des informations et à l'amélioration du réseau.



La médiation administrative en chiffres



« Une démarche neutre et objective »

1. Médiation : données chiffrées et analyse

1.1. Dans la région BFC années 2023 et 2024 c'est :

Caf	Côte d'Or	Doubs	Jura	Nièvre	Haute-Saône	Saône et Loire	Yonne	Territoire de Belfort	TOTAL BFC
	211	253	391	581	701	711	891	901	
Population en vigueur au 1er janvier 2023 *	535 078	545 209	258 798	202 670	234 601	551 063	334 156	140 120	
Nombre d'allocataires **	105 784	102 976	42 554	37 222	39 849	96 718	60 112	27 831	513 046
Nombre de personnes couvertes	237 558	243 066	103 992	79 921	98 567	232 102	144 731	64 838	
Nombre de saisines médiation administrative 2023	98	140	74	44	12	274	133	42	817
Taux de médiations administratives 2023 (pour 1000 allocataires) ***	0,9	1,4	1,7	1,2	0,3	2,8	2,2	1,5	1,6

* Données INSEE - Populations légales en 2020 en vigueur au 1er janvier 2023

** Données Caf consolidées au 30/06/2023 (base allstat.fr6_hist)

*** Nombre de saisines en médiation administratives rapporté au nombre d'allocataires noyau dur de la Caf, multiplié par 1000

Caf	Côte d'Or	Doubs	Jura	Nièvre	Haute-Saône	Saône et Loire	Yonne	Territoire de Belfort	TOTAL BFC
	211	253	391	581	701	711	891	901	
Population en vigueur au 1er janvier 2024 *	535 503	547 096	258 555	202 417	234 296	549 288	333 385	139 654	
Nombre d'allocataires **	107 208	101 579	41 751	36 686	39 739	95 358	59 313	27 446	509 080
Nombre de personnes couvertes	235 096	239 298	101 767	78 426	97 586	228 510	142 350	63 719	
Nombre de saisines médiation administrative 2024	101	NC	55	35	12	276	114	50	643
Taux de médiations administratives 2024 (pour 1000 allocataires) ***	0,9	0,0	1,3	1,0	0,3	2,9	1,9	1,8	1,3

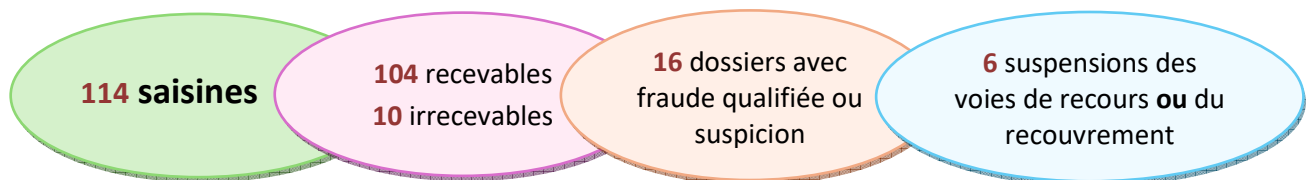
* Données INSEE - Populations légales en 2021 en vigueur au 1er janvier 2024

** Données Caf consolidées au 30/06/2024 (base allstat.fr6_hist)

*** Nombre de saisines en médiation administratives rapporté au nombre d'allocataires noyau dur de la Caf, multiplié par 1000

Le nombre de saisines varie selon les Caf de la région Bourgogne Franche-Comté. En termes de taux de médiation pour 1 000 allocataires, la Caf de l'Yonne reste à la seconde place en 2024.

1.2. A la Caf de l'Yonne, c'est :



✓ Une régularité dans les saisines sur 3 trimestres

Le nombre de saisines a été stable en 2024, excepté sur le 3^{ème} trimestre de l'année. Cela a engendré une diminution du nombre sur le global (1^{er} trimestre : **32** saisines, 2^{ème} trimestre : **35** saisines, 3^{ème} trimestre : **14** saisines, 4^{ème} trimestre : **33** saisines).

Concernant la répartition des saisines sur le département, le territoire auxerrois reste le territoire concerné par le plus de saisines (**54 %**).

Les réformes liées au Montant Net Social (01/01/2024), à l'Aide aux Victimes de Violences Conjugales (28/11/2023) et à la déconjugalisation de l'AAH 01/10/2023 n'ont pas eu d'impact sur l'activité de la médiation en 2024.

✓ **Une constance entre recevabilité et irrecevabilité**

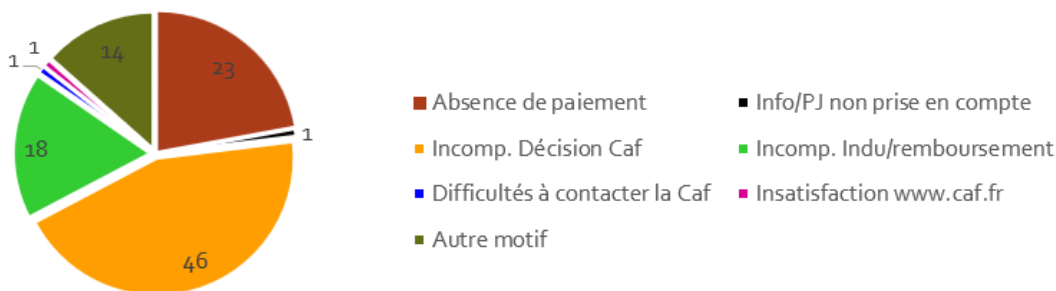
Sur **114** saisines en 2024, **104** relevaient de la médiation, soit **91%**. Cette tendance reste stable (**9** irrecevabilités en 2023 et **12** en 2022). Les saisines irrecevables concernent principalement les saisines sans démarche préalable ou les demandes de renseignements sur un droit. Une orientation a été faite en interne ou proposée à l'émetteur.

✓ **L'amélioration du délai de prise en charge**

Le délai moyen de prise en charge sur l'année 2024 est de **17.29** jours. Il est supérieur à l'objectif demandé par le pôle médiation de la Cnaf (**10** jours).

La réorganisation du service en 2024 a permis une amélioration significative dans le délai de prise en charge des saisines dans le courant du 2ème semestre (3ème trimestre 16.75 jours et 4ème trimestre 9.09 jours)

✓ **Les motifs de saisines**

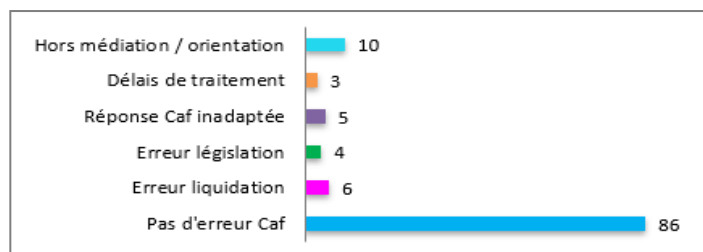


Autre motif : demandes du pôle législatif pour clarifier la charge d'enfant, interventions dans le cadre de la commission administrative fraudes...

L'incompréhension liée à une décision reste le 1^{er} motif de saisine. En seconde place c'est l'absence de paiement (en 2023 : incompréhension des indus/remboursement).

✓ **Une diminution d'erreur Caf**

Le repérage des causes des demandes, du point de vue de la Caf, permet de mesurer l'éventuelle responsabilité de la Caf dans le différend qui l'oppose à l'allocataire.



En excluant les **10** saisines ne relevant pas de la médiation, dans **83%** des situations étudiées, le dossier a été traité correctement (**58%** en 2023). La responsabilité de la Caf est engagée dans **18** dossiers étudiés, soit **17%**. Il y a une baisse significative du nombre de saisines liées aux délais de traitement (**3** contre **17** en 2023). Les erreurs de liquidation repérées restent

isolées et ne concernent pas les mêmes prestations. Concernant la mauvaise application de la législation, aucune problématique récurrente n'a été repérée. La médiatrice ne fait donc pas d'observation particulière pour la mise en place de levier d'amélioration.

En 2024, la médiatrice n'a pas formulé de recommandation en équité.

✓ **L'application de l'effet suspensif**

La loi ESSOC prévoit la suspension des délais de recours en cas de saisine de la médiation. En 2024, la suspension a été effective pour **4** dossiers.

La suspension du recouvrement (pas de disposition légale) a été sollicitée pour **2** dossiers, en raison d'un doute sur le bien-fondé des indus.

1.3. Les différents émetteurs

✓ **Un rappel sur le secret professionnel et la médiation**

Les personnels de sécurité sociale, dans l'exercice de leur mission, sont soumis au secret professionnel quant aux informations qui leurs sont communiquées par leur public ou par des tiers, sauf dispositions législatives dérogatoires (article L.583-3 du code de la sécurité sociale). Les **personnes habilitées** à recevoir les informations sont :

- Les allocataires,
- Les tiers habilités à représenter l'allocataire : tuteur légal ou représentant légal dûment habilité, tiers muni d'une procuration ou d'un mandat, avocat,
- Les tiers autorisés par la loi : notamment la Défenseure des droits et ses délégués. Tous les renseignements utiles à l'exercice de leurs missions doivent être communiqués.

La médiatrice doit donc veiller à communiquer les informations aux émetteurs dans le respect du secret professionnel

✓ **Les allocataires comme émetteurs principaux**

Années	2021		2022		2023		2024	
Allocataires	38	43%	72	56%	65	49%	63	55%
Interne Caf Yonne	5	6%	12	8%	23	17%	20	18%
Externe	45	51%	44	36%	45	34%	31	27%
TOTAL	88	100%	128	100%	133	100%	114	100%

Les allocataires restent majoritaires (**55%** en 2024 et **49%** en 2023) et le canal de contact privilégié demeure le courriel (**77.9%** en 2024 et **82.8%** en 2023).

Le nombre d'émetteurs externes n'est pas négligeable avec **27%** des saisines. Il s'agit, par exemple (liste non exhaustive) :

- Défenseure des droits (siège) et ses délégués départementaux : **15** saisines
- Travailleurs sociaux : **3** saisines
- CNAF et Etat : **4** saisines
- Etat : **2** saisines
- Avocats : **2** saisines
- Conciliateur de justice du tribunal judiciaire : **1** saisine

La médiatrice a rappelé au conciliateur de justice qu'il n'a pas qualité pour agir dans les litiges entre individus et administrations. Bien que bénéficiant d'un statut de droit privé, les organismes de Sécurité sociale sont bien des administrations, l'Etat leur ayant confié la gestion d'une mission de service public.

✓ **Les saisines en interne**

Le nombre de saisines en interne (20) reste stable et sont justifiées : 1 saisine du service des prestations contre 9 en 2023, 6 saisines du pôle allocataires contre 7 en 2023, 6 saisines du pôle législatif contre 1 en 2023 ... (liste non exhaustive). La médiatrice constate cependant :

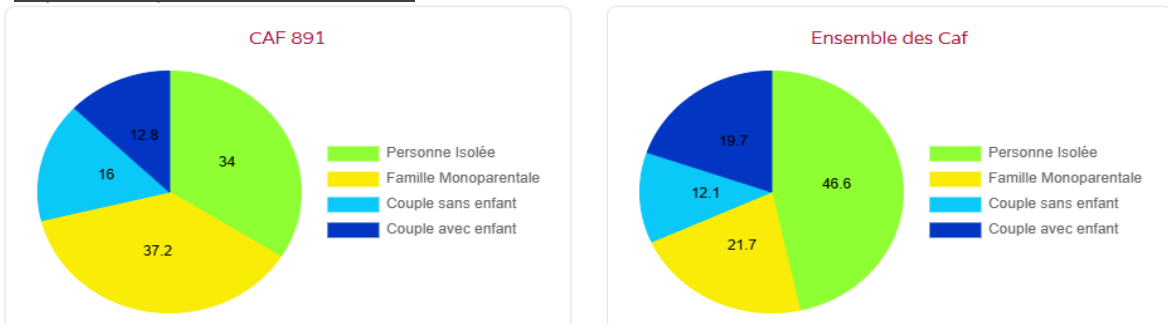
- Une forte diminution du nombre de saisines par le service des prestations : le pôle législatif est le 1^{er} service ressource pour les techniciens. Ce circuit étant désormais bien identifié, la médiation est moins saisie.
- Une augmentation du nombre de sollicitations du pôle législation pour les situations de désaccord lié à la charge d'enfant.

La médiation administrative doit être identifiée comme étant un véritable service "ressource" interne, lorsque les dossiers présentent des problématiques législatives ou des blocages...

2. Analyse des saisines jugées recevables en 2024

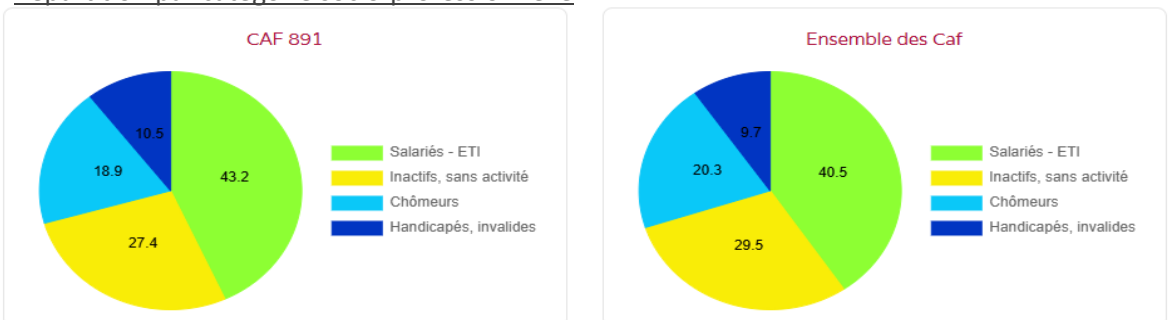
2.1. Typologie des allocataires (données en %)

Répartition par situation familiale



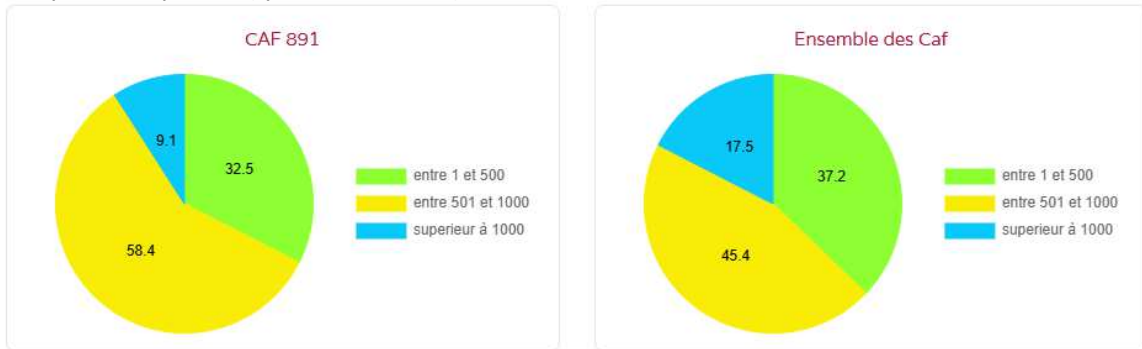
En 2024, le taux de familles monoparentales a considérablement augmenté (37.2% contre 23.2% en 2023), comme pour les couples sans enfant (16% contre 8.4% en 2023). La tendance s'est inversée pour les couples avec enfant (16% contre 27.4% en 2023). Sur l'ensemble des Caf, les chiffres 2023 et 2024 sont stables, avec un taux majoritaire de personnes isolées.

Répartition par catégorie socio-professionnelle



Le profil des allocataires est stable et fait miroir avec l'ensemble des Caf.

Répartition par QF (quotient familial)



Le taux d'allocataires ayant un QF supérieur à 1 000€ a diminué (**9.1%** contre **17.5%** en 2023), au détriment des allocataires ayant un QF entre 501 et 1000 (**58.4%** contre **50%** en 2023).

Au regard de tous ces éléments, il se dégage un profil d'allocataires en situation plus précaire qu'en 2023, avec davantage de familles monoparentales.

2.2. Les dossiers avec fraude ou suspicion de fraude gérés en médiation

16 saisines ont concerné des dossiers avec une qualification ou une suspicion de fraude, soit **12%** de l'ensemble des demandes (**1 296** demandes dans l'ensemble des Caf). Pour **2** dossiers, la médiatrice est intervenue post commission administrative fraude. L'objectif est d'évaluer au mieux les capacités de l'allocataire lors d'un échange téléphonique, avant une prise de décision concernant l'intentionnalité.

Motifs principaux des demandes (selon l'émetteur) :

- Incompréhension décision Caf (**64.3%**)
- Incompréhension trop perçu ou remboursement (**28.6%**)
- Absence de paiement (**7.1%**)

La médiatrice est un interlocuteur pédagogique entre la Caf et l'émetteur. Elle peut demander un réexamen d'un dossier en cas d'apport d'éléments contradictoires et/ou si un aspect du dossier semble ne pas avoir été pris en compte.

2.3. Les dossiers avec charge d'enfant

La médiatrice est de plus en plus sollicitée pour intervenir en cas de désaccord des parents concernant la charge d'enfant et de doute persistant par la Caf. L'objectif de la médiation est de déterminer le parent ayant la charge de l'enfant.

Déroulement d'une médiation :

Après une étude des dossiers, la médiatrice contacte par téléphone les deux parents. Elle précise l'objet de son intervention et son cadre (objectivité, neutralité et impartialité). Elle rappelle la confidentialité des échanges : aucune information communiquée concernant le parent A auprès du parent B et inversement.

Lors de ces échanges, la médiatrice rappelle la notion de charge d'enfant.

En cas d'accord trouvé ou d'acceptation de la situation de fait, les informations concernant la résidence de l'enfant sont envoyées par mail aux parents, qui les valident en retour. Ces échanges écrits sont intégrés aux dossiers et permettent une régularisation en conséquence.

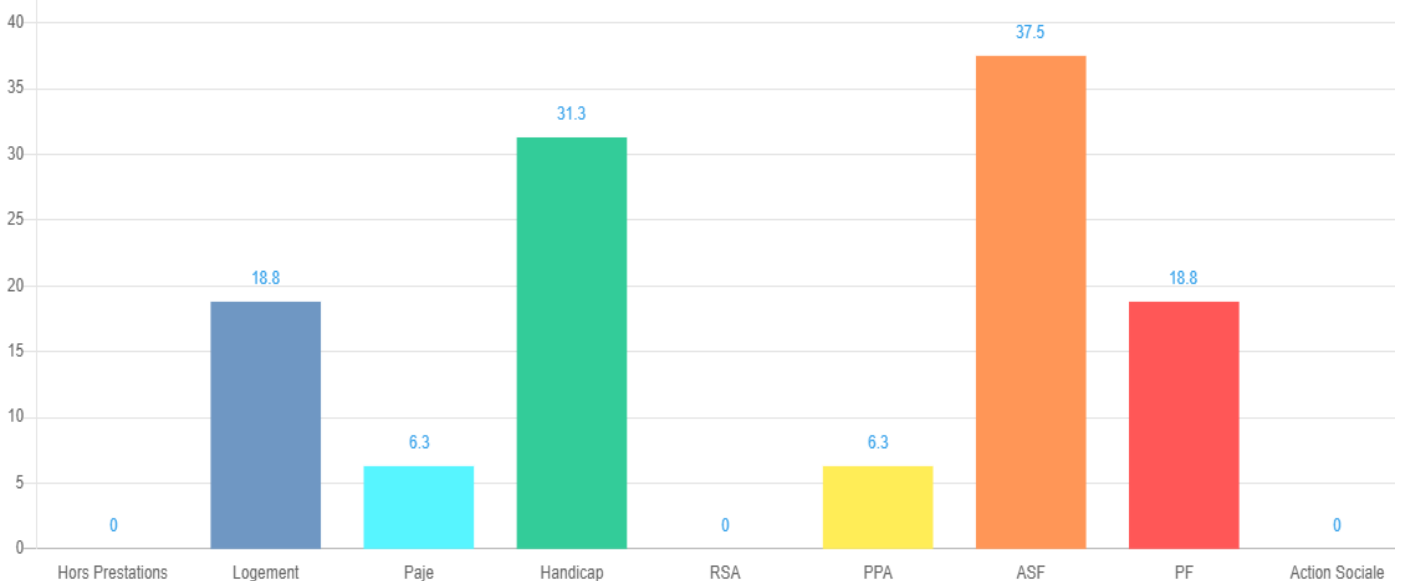
Ces médiations sont chronophages et complexes sur le plan matériel et sur l'aspect humain. Plusieurs échanges téléphoniques sont nécessaires. Elles restent néanmoins très pertinentes et aboutissent majoritairement à une clarification de la situation.

2.4. Focus sur les saisines des délégués de la Défenseure des droits

En 2024, les Caf ont comptabilisé **3 709** demandes adressées par la Défenseure des droits et ses délégués (**3 870** en 2023). Cela représente **18.0%** de l'ensemble des saisines reçues par la médiation. **1 134** demandes ont abouti à une révision du dossier, soit un taux de révision de **30.6%**.

A la Caf de l'Yonne, **15** demandes ont été adressées par les 3 délégués de la Défenseure des droits (**17** en 2023), soit **14%** des saisines adressées au service de médiation administrative. **4** demandes ont abouti à une révision du dossier, soit **25%** (en 2023 : **47.1%**).

Prestations concernées par les saisines des délégués (Caf89) en 2024



Pour l'ensemble des Caf, **32.2%** des prestations concernées sont liées au logement (**18.8%** à la Caf89).

En 2023, le premier motif de saisine était l'incompréhension liée à une décision de la Caf (**58.8%** contre **6.3%** en 2024). En 2024, c'est l'absence de paiement (**51.6%** contre **23.5%** en 2023). Ce motif ressort à la première place dans l'ensemble des Caf (**38.9%**). Le pourcentage d'incompréhension liée à un trop perçu ou à un remboursement reste stable (**23.8%**).

Concernant le motif « Autre », qui correspond à **18.3%** des saisines, cela concerne une usurpation d'identité, une erreur de NIR ou à une question relative au droit au séjour.

Une réunion partenariale sera programmée sur le 1^{er} semestre 2025 pour partager les bilans respectifs de l'année 2024.

2.5. Le bilan financier de la médiation

En 2024, le montant total des prestations familiales versées aux allocataires par la Caf de l'Yonne s'élevait à **406 673 761 €** (**388 118 248 €** en 2023).

✓ Détail par prestation

Prestations	Ensemble des Caf en 2024		Caf 89 en 2024		Détails des prestations
	En %	Nb de dossiers	En %	Nb de dossiers	
Hors Prestations	3,3%	677	0.0 %	0	Hors Prestation
Logement	33,6%	6 923	31,3%	30	APL + ALS + ALF + Prime déménagement
Paje	7,0%	1 447	5,2%	5	Prime naissance/adoption + AB + CMG + CLCA et COLCA + PreParE
Handicap	21,3%	4 388	26,0%	25	AJPP + AEEH+ AAH + CR + MVA
RSA	26,7%	5 500	10,4%	10	RSA + Prime exceptionnelle
PPA	19,5%	4 027	19,8%	19	Prime d'activité
ASF	10,9%	2 254	26,0%	25	ASFNR + ASFR + ASFC + GIPA/ARPA
Prestations familiales	17,7%	3 638	13,5%	13	AF + CF + AVPF + ARS + ADI + ADE + AJPA + TIM + Autres
Action Sociale	50,0%	110	0,00%	0	AFI + AVVC

Les trois groupes de prestations les plus impactés en 2024 sont le logement (**31.3%**), le handicap et l'allocation de soutien familial ASF (**26%** pour les deux). En 2024, **9** saisines portaient sur l'incompréhension liée au recouvrement de l'impayé de pension alimentaire. L'intervention de la médiatrice a engendré une révision de la décision de la Caf dans **45.5%** des saisines (avec ou sans erreur Caf)

✓ Impact financier

	Ensemble des Caf en 2023	Ensemble des Caf en 2024	Caf 89 en 2023	Caf 89 en 2024
Rappel	13 605 890,37 €	12 783 396,28 €	58 503,28 €	43 495,20 €
Indus	1 350 711,03 €	1 278 896,91 €	8 808,11 €	7 945,48 €
Indus injustifiés	1 304 323,73 €	1 426 393,73 €	7 035,52 €	3 338.93 €

L'impact financier en 2024 continue de mettre en exergue l'importance du rôle de la médiatrice pour rétablir le juste droit de l'allocataire.

Ainsi, en complément des dispositifs déjà existants, elle offre aussi une autre voie d'expression aux allocataires lorsqu'un désaccord persiste et se définit donc comme la dernière étape de l'écoute attentionnée aux allocataires, en s'adaptant au public.



3

Les temps forts de la médiation En 2024



« Une dimension partenariale essentielle »

1. Calendrier 2024

MARS

Réunion régionale BFC à la Caf de Mâcon

- Présentation des données chiffrées par Caf
- Echanges avec Christelle DUBOS, médiatrice nationale
- Actualités

Envoi du rapport d'activité 2023 de la médiation Caf de l'Yonne au pôle national

MAI

Réorganisation du service de la médiation administrative de la Caf de l'Yonne

- La médiatrice à 100% sur la médiation
- Une référente législative nommée
- Mise en place d'une suppléance

JUIN

Nomination de Cécile EROUKMANOFF en tant que référente régionale de la région BFC

Réunion régionale BFC

SEPTEMBRE

Publication du portrait de Cécile EROUKMANOFF dans le SharePoint dédié à la médiation

Réunion nationale sur le secret professionnel

OCTOBRE

Réunion nationale : préparation du séminaire

Semaine de la médiation avec des intervenants :

- Maud DOUARD, médiatrice de l'URSSAF IDF
- François-Xavier BROUCK, médiateur national de l'Assurance maladie (CNAM) Mise en place d'une suppléance
- Jean-Louis DEROUSSEN, médiateur national de l'AGIRC-ARRCO

Réunion avec le médiateur régional BFC Luc-Michel HORAK et son équipe à Dijon

- Présentation respective de la médiation
- Réforme de France Travail

NOVEMBRE

Réunion avec la cheffe du pôle régional de la Défenseure des droits et les délégués de la région :

- Présentation des médiateurs Caf et articulation médiateurs / délégués départementaux
- Présentation de la fraude en Caf
- Points règlementaires à la demande des délégués

12^{ème} séminaire national des médiateurs administratifs à Lyon

Généralisation de la téléprocédure

DECEMBRE

Réunion régionale BFC

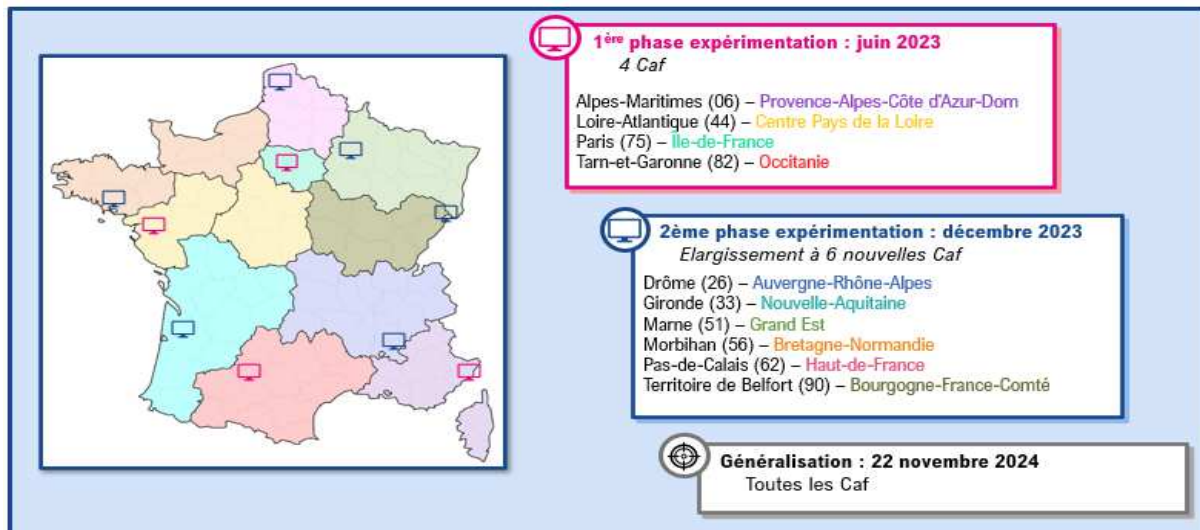
- Retour sur le séminaire national
- Les besoins des médiateurs BFC pour la rédaction du rapport d'activité 2024

L'année 2024 a été rythmée par des temps d'échanges et de rencontres entre avec des partenaires. Ils sont pour but de développer le réseau partenarial régional et local.

Les réunions entre médiateurs visent à partager les problématiques communes, relever les difficultés rencontrées auprès des médiateurs et partager les informations du pôle national. Elles sont incontournables pour favoriser la cohésion au sein de la région et éviter l'isolement du médiateur dans sa Caf.

2. Mise en place de la téléprocédure

La téléprocédure a été mise en place selon un calendrier pour répondre au cadre législatif de la loi ESSOC, aux attentes des allocataires et à un besoin d'hétérogénéité des organisations de la médiation dans les Caf. La généralisation est effective depuis le 22/11/2024.



✓ Un médiateur mieux outillé

→ *Un nouveau plan de travail dans « POMS »*

Les saisines effectuées par téléprocédure arrivent sur un plan de travail spécifique à la médiation. Les médiateurs sont les premiers à utiliser un plan de travail dans « POMS ». La demande de médiation est disponible uniquement sur le plan de travail. Elle n'est pas intégrée au dossier de l'allocataire pour une question de confidentialité.

→ *Une nouvelle activité NIMS « Gérer la médiation administrative »*

Une nouvelle famille de courriers « Médiation administrative » dans la tâche « Ecrire » dans le dossier de l'allocataire est désormais disponible. Celle-ci permet d'envoyer une notification de recevabilité, d'irrecevabilité et de clôture. Une notification intermédiaire sera ajoutée dans le courant du 1^{er} trimestre 2025.

✓ Saisine du médiateur par l'allocataire ou un tuteur via « Mon compte »

→ *1^{ère} étape : le test d'éligibilité par l'allocataire*

Un test d'éligibilité permet de filtrer les demandes de médiation. Des motifs d'inéligibilité ont été identifiés pour en être en accord avec la définition de la médiation :

- Demande hors branche famille
- Engagement d'un recours contentieux
- Absence de démarche préalable (l'allocataire est orienté vers le dépôt d'une réclamation)

À l'issue du test d'éligibilité, l'allocataire (ou le tuteur) a accès à la téléprocédure. Il doit alors sélectionner un motif, une prestation et rédiger sa demande. Un récapitulatif reprend les éléments avant validation par l'allocataire. Un accusé de réception est adressé par mail. L'allocataire peut suivre l'avancement de sa saisine dans l'espace « Mes démarches ».

→ 2^{ème} étape : l'étude de la recevabilité par le médiateur

La médiatrice doit toujours étudier la recevabilité de la demande. Motifs d'irrecevabilité :

- Le contenu de la démarche ne permet pas de déterminer l'objet de la requête.
- Un recours contentieux portant sur le même litige a été engagé.
- La demande n'entre pas dans le champ de compétence de la Caf.
- Aucune démarche préalable n'a été accomplie.
- La démarche a été déjà transmise à un autre service et prise en charge.

La médiatrice adresse une notification de recevabilité ou d'irrecevabilité disponible dans l'espace « Mes courriers, courriels » du Caf.fr de l'allocataire. La saisine n'apparaît volontairement pas dans le dossier de l'allocataire (confidentialité).

→ 3^{ème} étape : l'étude de la saisine

La médiatrice analyse la demande de l'allocataire ou tuteur. Selon la situation, elle peut prendre contact avec l'émetteur pour préciser le motif. La médiatrice mobilise les ressources nécessaires pour une étude complète du dossier.



La médiatrice doit apporter une explication claire et complète par écrit avec une clôture de la médiation. Un échange téléphonique s'ajoute régulièrement selon la situation.

✓ **Bilan de la téléprocédure à la Caf de l'Yonne du 22/11 au 31/12/2024**

En 2024, c'est **6** demandes via la téléprocédure, toutes éligibles et jugées recevables par la médiatrice.

✓ **Rappel pour les autres voies de saisine**

Pour tous les émetteurs externes (partenaires, délégués de la Défenseure des droits, Cnaf, Ministères ...), la saisine s'effectue par courriel sur la boîte mail de la médiation administrative ou par courrier. Le numéro de l'allocataire et le motif de saisine doivent être bien précisés.

Caf de l'Yonne - Service de médiation administrative 12 rue du clos BP 80087 89021 Auxerre cedex	mediation-caf89@caf89.caf.fr
	

Pour les saisines en interne :

- Par courriel sur la boîte mail du service de médiation administrative **uniquement**
- Par note interne mise dans la corbeille dédiée à la médiation (AS MEDIA)



① **L'allocataire souhaite saisir le service de médiation administrative ?**
 Si possible, je ne fais pas de note dans son dossier et je l'oriente vers la téléprocédure.
 → L'allocataire est acteur de sa demande et je gagne du temps.

② **Une médiation est-elle en cours ?** Je pense à regarder dans les pièces émises du SDP.
 → Pas de doublon entre le service de la médiation et les autres services.

INF	04/06/2024	MEDIAS	Irrecevabl...	04/06/2024	PFU04	🔍📄
INF	06/06/2024	MEDIAS	Recevabili...	06/06/2024	PFU02	🔍📄
INF	07/06/2024	MEDIAS	Clôture	07/06/2024	PFU02	🔍📄

3. Le séminaire annuel des médiateurs

Chaque année, un séminaire est organisé pour rassembler les médiateurs de toutes les Caf. En 2024, le séminaire s'est tenu à Lyon, les 14 et 15 novembre, sous le thème de « La médiation à l'école de la réussite ».

Ce séminaire, préparé en amont par le pôle national et les référents régionaux, c'est un temps dédié à l'information et au travail.

JEUDI 14 NOVEMBRE 2024

9h30 – 10h00 :

ACCUEIL DES PARTICIPANTS

10h00 – 10h10 : Début des travaux : présentation du déroulement du séminaire par Sophia DRICI, responsable du pôle médiation nationale.

10h10 – 10h30 : Introduction par Christelle DUBOS, médiatrice nationale – Direction de la protection des droits.

10h30 – 12h00 : Actualités des politiques familiales et sociales : Intervention de la Direction des politiques familiales et sociales (Dpfas) de la Cnaf et échanges avec la salle.

12h00 – 12h30 : Actualités du réseau par Sophia DRICI, Emmanuelle LIABEUF et Anne VALLETTE, pôle médiation nationale.

12h30 – 14h00 :

DÉJEUNER

Thème 1 : Réussir individuellement grâce à la formation et à l'accompagnement

14h00 – 15h30 : Posture du médiateur face à un public sensible : Intervention de Claire FAVRE – psychologue clinicienne et formatrice sur les violences conjugales et échanges avec la salle.

15h30 – 16h00 : Présentation des ateliers sur le thème de la formation et de l'accompagnement - Partage d'un panorama des formations.

16h00 – 16h15 :

PAUSE

16h15 – 17h45 : Séance de travail en ateliers : 4 groupes autour de la formation et de l'accompagnement.

VENDREDI 15 NOVEMBRE 2024

Thème 2 : Réussir collectivement grâce à l'expérimentation et à la co-construction

8h30 – 10h00 : Retour d'expérience : expérimentations de la téléprocédure médiation et de l'accès à Gaïa avec les médiateurs expérimentateurs.

10h00 – 10h15 :

PAUSE

10h15 – 11h15 : Actualités de la médiation par Christelle DUBOS, Médiatrice nationale, Sophia DRICI, Emmanuelle LIABEUF et Anne VALLETTE, pôle médiation nationale.

11h15 – 12h30 : Conclusion de Nicolas GRIVEL, Directeur général de la Cnaf.

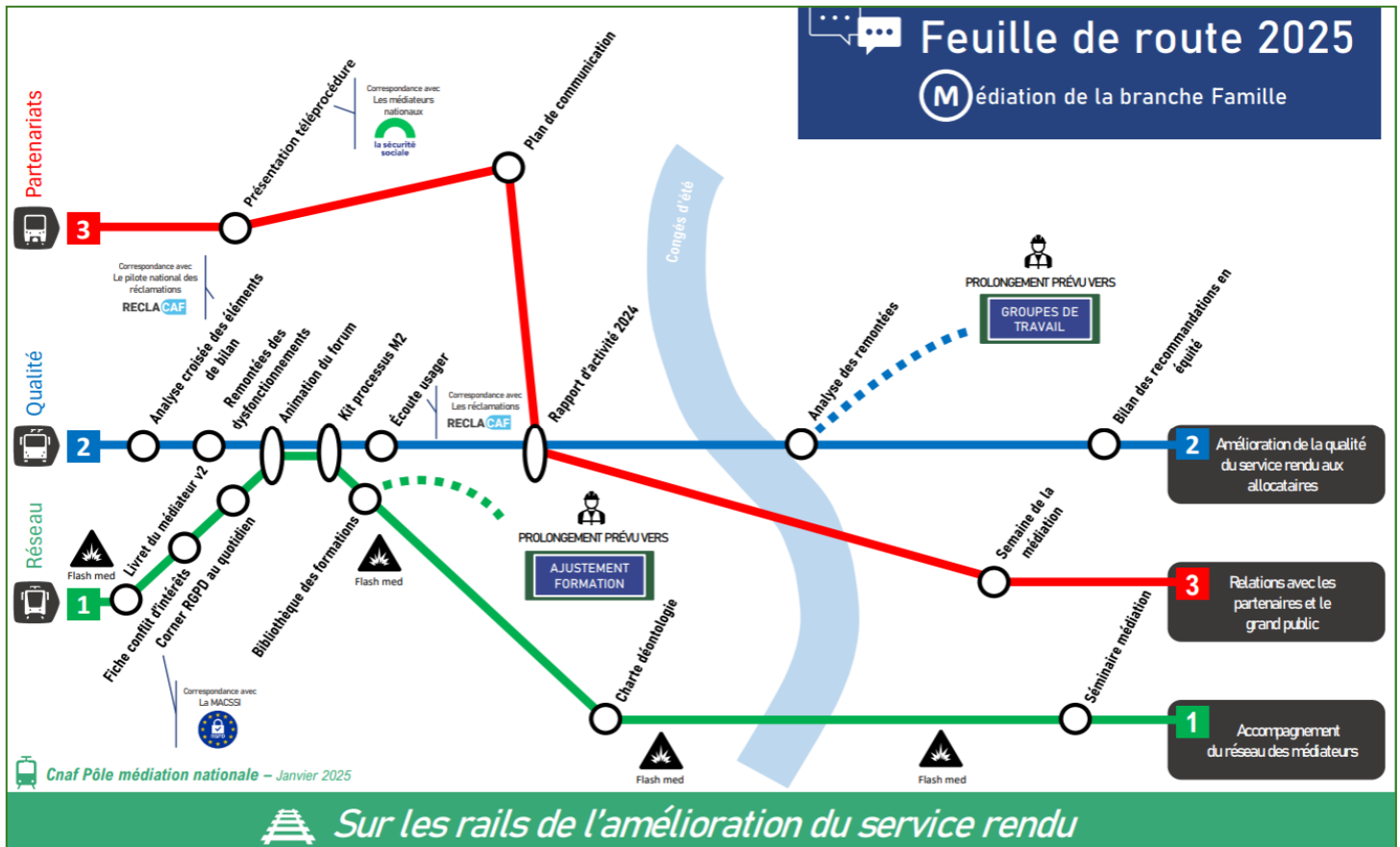


Et 2025 ?



1. Une feuille de route

1.1. Au niveau national



1.2. Au niveau local

✓ Réseau partenarial et réseau des médiateurs

En 2025, la médiatrice va poursuivre le renforcement des liens avec les partenaires locaux et régionaux :

- Réunion en mars 2025 avec la cheffe du pôle régional de la Défenseure des droits et les délégués de la région pour aborder d'autres thématiques
- Réunion avec les délégués de la Défenseure des droits de l'Yonne pour partager les bilans 2024 respectifs
- Organiser une réunion avec d'autres partenaires comme la médiatrice de la CPAM.

Au niveau régional et régional, poursuite de coordination et de l'animation du réseau régional Bourgogne Franche-Comté et participation au groupe national.

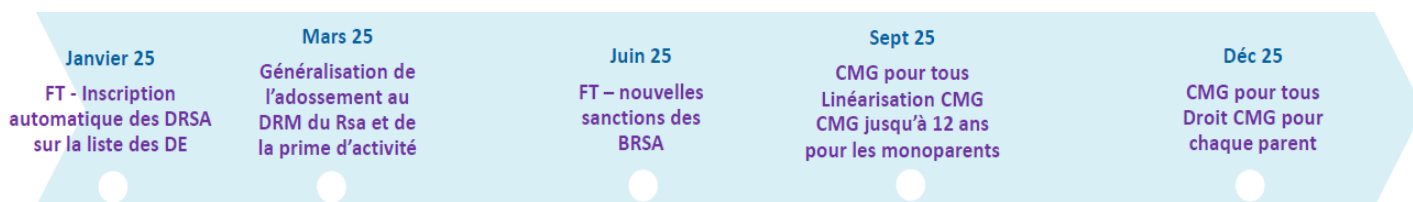
✓ Communication interne

Durant l'année 2025, la médiatrice prendra attache auprès du service des prestations pour présenter la médiation administrative et la téléprocédure.

Concernant les nouveaux agents, la médiatrice propose la mise en place d'une présentation systématique de ses missions.

Ce temps de présentation permet de donner de la visibilité sur le service rendu par la médiation administrative et de préciser les différents modes de saisine.

2. Des réformes impactantes



2.1. France Travail

L'année 2025 marquera une nouvelle étape importante pour l'entrée en vigueur de la loi plein emploi. Celle-ci prévoit notamment la généralisation de nouvelles modalités d'accompagnement des allocataires bénéficiaires du revenu de solidarité active (RSA) à partir du 1er janvier 2025, avec des évolutions jusqu'à la fin de l'année 2025 :

- Un dispositif d'inscription automatique des bénéficiaires du RSA au 1er janvier 2025 et des demandeurs de RSA à la liste de demandeurs d'emploi de France Travail ;
- La création d'un contrat unique pour tous les publics qui remplace le PPAE et le CER ;
- Un mécanisme de sanctions pour les bénéficiaires du RSA refusant d'élaborer, d'actualiser ou de respecter le contrat d'engagement ou de se soumettre aux contrôles.

Au-delà de l'inscription automatique, l'objectif est d'assurer aux bénéficiaires RSA :

- Un accompagnement vers le retour à l'emploi
- L'étude de leurs droits à l'indemnisation chômage.

2.2. Solidarité à la source pour le RSA et la prime d'activité

Face au phénomène massif de non-recours aux prestations sociales, l'État a engagé un chantier de modernisation et de simplification des démarches d'accès au RSA et à la prime d'activité.

✓ Objectifs

Sur le même principe que le « prélèvement à la source (PAS) » pour les impôts, la « solidarité à la source » vise, pour les prestations sociales, à :

- Simplifier les démarches pour les usagers et faciliter l'accès aux droits ;
- Garantir le versement du juste droit grâce à un calcul fondé sur des données plus fiables ;
- Diminuer les indus et les rappels grâce à la fiabilisation des données utilisées ;
- Intensifier la lutte contre le non-recours aux droits lié à l'abandon des démarches administratives.

✓ **Comment ?**

Pour répondre à ces objectifs, il est prévu :

- L'utilisation du montant net social
- Changement de la période de référence : passage de M-1/M3 à M-2/M-4
- Mise en place de mesure compensatoire pour les BRSA
- Pré affichage des ressources récupérées auprès de la DRM
- Mise en place d'un parcours de signalement d'erreur (l'all peut ne pas être OK avec les ressources prises dans DRM)

La réforme permet donc de préremplir automatiquement les déclarations trimestrielles de ressources (DTR) des allocataires du RSA et de la prime d'activité avec l'ensemble des ressources connues par l'État. Ces ressources sont affichées en montant net social. Ce montant est automatiquement calculé par l'employeur ou l'organisme versant une prestation et affiché sur le bulletin de paie ou le relevé de prestations.

Les bénéficiaires du RSA et de la prime d'activité n'auront ainsi qu'à vérifier et à valider les ressources figurant dans leur déclaration de ressources trimestrielle (DTR), sans remplir eux-mêmes les lignes correspondant à leur salaire et/ou à leurs revenus de remplacement (allocation chômage, indemnités journalières de sécurité sociale, pension d'invalidité ou de retraite, etc.).

2.3. Mode de garde et résidence alternée : le CMG pour tous

Le projet CMG pour tous s'inscrit dans le déploiement du service public de la petite enfance (SPPE), dont l'objectif est d'assurer à chaque famille qui le souhaite une place d'accueil pour son enfant correspondant à ses choix, de qualité, accessible financièrement et géographiquement. Cette refonte de la politique d'accueil du jeune enfant en France nécessite de mener parallèlement plusieurs chantiers et de construire le SPPE en plusieurs briques.

Ces mesures seront mises en œuvre en deux temps :

- À compter de septembre 2025 : création d'un nouveau droit avec le CMG jusqu'aux 12 ans de l'enfant pour les familles monoparentales
- À compter de décembre 2025 : possibilité d'un CMG par parent en cas de résidence alternée.

La médiatrice restera vigilante quant à ces réformes et aux conséquences sur les allocataires. Un bilan sera fait en début d'année 2026 pour connaître les impacts sur l'activité de la médiation.

