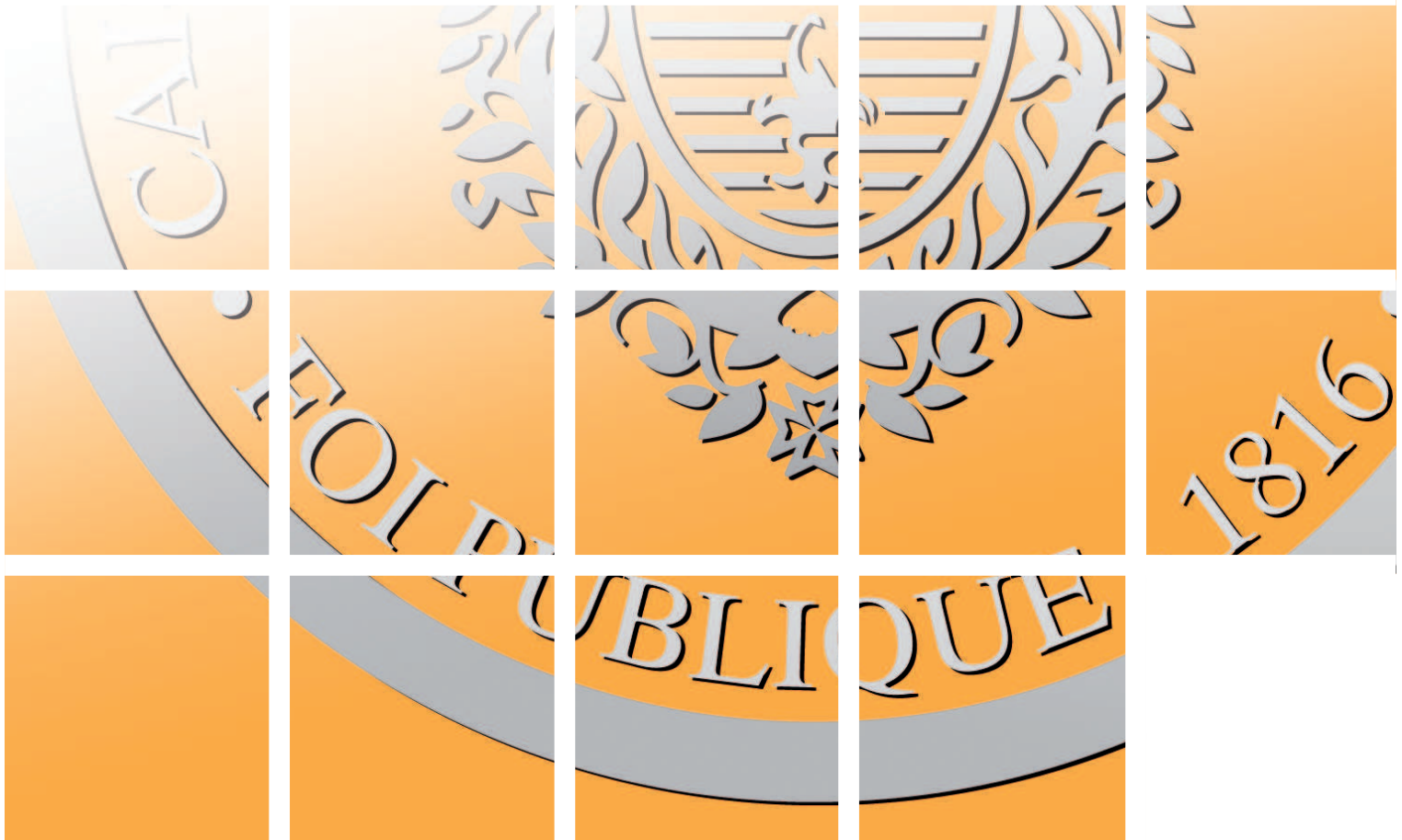


Rapport annuel 2008

sur la gestion des fonds de tiers



**Caisse
des Dépôts**

SERVICES
BANCAIRES



Édito

Augustin de Romanet

La protection des fonds privés confiés au service public de la Justice constitue une mission historique de la Caisse des Dépôts. Cette mission a connu au cours de la dernière décennie un développement important marqué par :

- l'extension, en 1998, à l'ensemble des fonds des procédures collectives de l'obligation de dépôt à la Caisse des Dépôts,
- l'instauration en 2000 d'un droit exclusif sur le dépôt des fonds de tiers maniés par les notaires, en réponse à une injonction de la commission européenne,
- l'accompagnement de 2004 à 2007 de la réforme portant sur les conditions de maniement des fonds de tiers des huissiers de Justice, aux termes de laquelle la Caisse des Dépôts est devenue le principal banquier choisi par ces professionnels,
- l'attribution d'un rôle subsidiaire, à l'initiative des juridictions, dans la tenue des comptes des majeurs protégés par la réforme de leur protection votée en mars 2007,
- l'instauration en 2008 d'un droit exclusif sur le dépôt des fonds de tiers maniés par les greffiers des Tribunaux de commerce.

Ces activités sont venues compléter celles de gestion des consignations, des comptes des enfants du spectacle et mannequins et des fonds privés détenus par les greffiers de TGI et de TI, positionnant ainsi la Caisse des Dépôts comme le banquier du service public de la Justice.

Consciente de l'importance de cette mission, la Caisse des Dépôts développe une approche globale de son rôle avec pour objectif constant d'apporter une contribution à la transparence, la sécurité, l'efficacité et le rayonnement du système de droit français et plus largement continental. Elle agit ainsi en tant que :

- **banquier spécialisé**, mettant les professionnels du droit à l'abri des conflits d'intérêts, dans le cadre d'une relation client fournisseur sous tension qualité intégrant des mesures régulières de la satisfaction perçue par les professionnels réglementés ; la Caisse des Dépôts est ainsi certifiée pour l'ensemble des activités de la Direction bancaire depuis 2006.
- **partenaire des professions** dans le cadre d'accords de partenariat pluriannuels intégrant une procédure d'évaluation des actions financées constituant des programmes de co-investissement au service de la performance du service rendu,
- **fiduciaire public** auquel est confiée, par des droits exclusifs, la gestion de fonds intervenant en appui des politiques du ministère de la Justice, à l'instar du Fonds de Financement des Dossiers Impécunieux (FFDI),
- **partenaire de la Chancellerie**, en appui de la politique de développement de l'administration électronique de la justice et de celle de promotion de notre culture de droit conduite par la Fondation pour le droit continental.

Il m'est apparu nécessaire d'établir pour la première fois un bilan annuel de la gestion des fonds privés confiés à la Caisse des Dépôts par le service public de la Justice, ce bilan venant compléter celui qu'elle établit depuis l'exercice 2004 et spécifiquement dédié à la gestion des consignations.

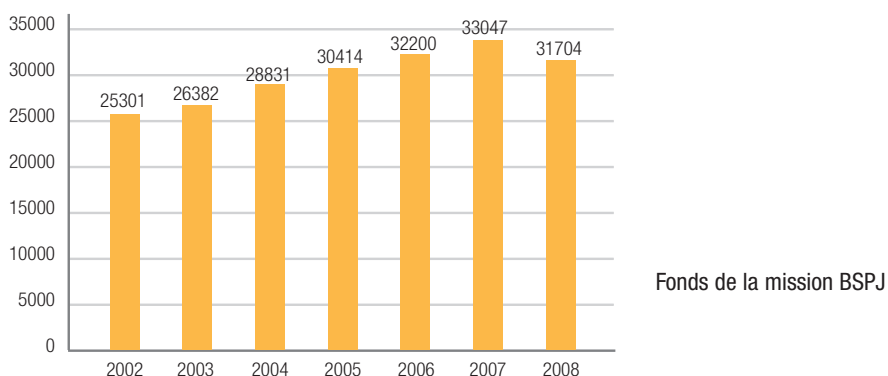
1. Premiers effets de la crise financière: baisse des encours de fonds de tiers, menace sur l'équilibre du Fonds de Financement des Dossiers Impécunieux (FFDI), fragilisation d'une partie des études notariales	
1.1 Des fonds de tiers déposés à la Caisse des Dépôts en baisse sensible du fait de l'impact de la crise financière sur l'activité immobilière	3
1.2 Un équilibre financier du FFDI sous étroite surveillance	5
1.3 Un dispositif d'accompagnement conçu et lancé dès décembre 2008 pour les études notariales fragilisées par la crise immobilière	6
2. La mission de banquier du service public de la Justice mobilisée pour accompagner trois réformes conduites par la Chancellerie	
2.1 La sécurisation des fonds de tiers des greffiers des Tribunaux de commerce	7
2.2 La protection des majeurs vulnérables	7
2.3 La compétence territoriale des huissiers de justice	8
3. Deux objectifs permanents: l'efficacité de nos dispositifs de lutte contre le blanchiment d'argent et la fraude, la sécurité et l'optimisation du manement des fonds de tiers	
3.1 Un dispositif de lutte contre le blanchiment consolidé en 2008	9
3.2 La lutte contre la fraude, partie essentielle de notre système de contrôle interne	10
3.3 Des contrôles portant sur le respect des règles spécifiques s'appliquant aux fonds de tiers systématisés donnant des résultats satisfaisants	12
3.4 La promotion des moyens de paiement dématérialisés pour sécuriser et optimiser les échanges de fonds	13
4. La satisfaction des clients au cœur de nos modes d'action	
4.1 Le baromètre 2008 : des résultats très satisfaisants	14
4.2 Nos engagements qualité respectés	14
4.3 Des réclamations clients stables permettant d'identifier des points faibles pour lesquels des plans d'actions sont engagés	15
5. Les partenariats pour contribuer à l'efficacité et au rayonnement de notre système de droit	
5.1 Des axes prioritaires structurants pour nos actions de partenariat avec les professions : formation, technologie, qualité	16
5.2 La Caisse des Dépôts partenaire de la Chancellerie pour promouvoir le droit continental et développer l'administration électronique de la Justice	17

1.

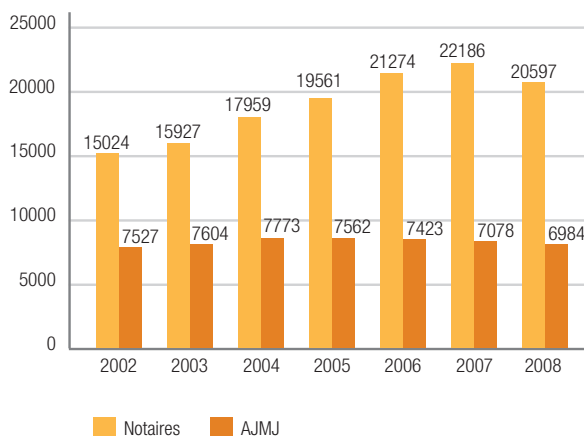
Premiers effets de la crise financière : baisse des encours de fonds de tiers, menace sur l'équilibre du Fonds de Financement des Dossiers Impécunieux (FFDI), fragilisation d'une partie des études notariales.

1.1 Des fonds de tiers déposés à la Caisse des Dépôts en baisse sensible du fait de l'impact de la crise financière sur l'activité immobilière.

Les fonds collectés au titre de la mission de banquier du service public de la Justice ont représenté un encours moyen annuel de 31.7 MdE en 2008. Cet encours est en baisse de 1.3 MdE soit 4 % par rapport à l'exercice 2007, après avoir connu une hausse régulière depuis le début des années 2000.

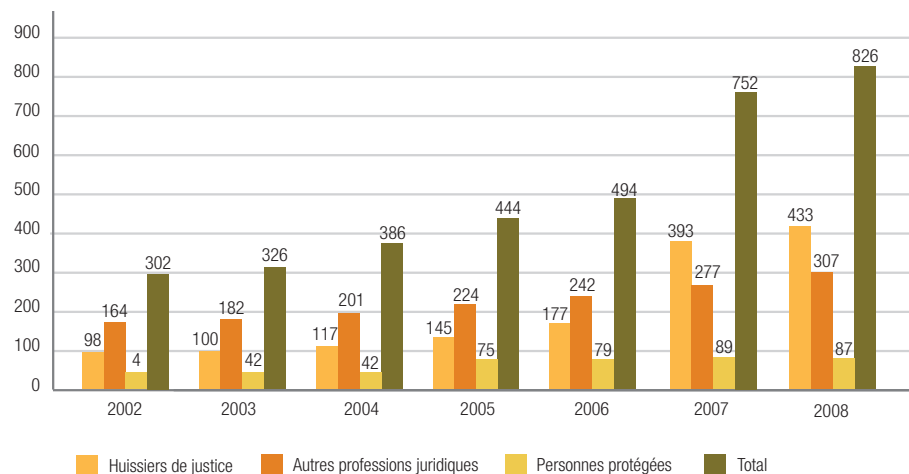


Cette baisse s'explique pour l'essentiel par l'impact de la crise financière sur l'activité immobilière. Elle a eu pour effet de transformer l'atterrissage en douceur attendu du marché immobilier en un arrêt brutal de ce marché se traduisant à compter de mi 2008 par une baisse très rapide des encours de dépôts des notaires par rapport au plus haut constaté en 2007. En moyenne annuelle, la baisse des dépôts de fonds des clients des notaires a représenté 1.7 MdE. Dans le même temps, les fonds des procédures collectives sont restés stables, ce qui s'est traduit, compte tenu du poids dans les encours globaux de ces deux catégories de fonds (plus de 85 %) par une baisse nette des dépôts de la mission de banquier du service public de la Justice.



L'évolution des dépôts, hors les fonds des clients des notaires et des procédures collectives, fait apparaître au contraire une augmentation, de +75 ME en 2008 par rapport à 2007 (soit + 10%), poursuivant la tendance constatée depuis 2002. Sur la période 2002-2008 une progression de 525 ME de ces dépôts a été enregistrée, pour atteindre 827 ME fin 2008. Cette évolution est due :

- à hauteur de 335 ME aux dépôts de fonds de tiers des huissiers de justice. La Caisse des Dépôts a en effet accompagné la mise en place de la réforme de la gestion des fonds de tiers de cette profession et 2/3 des huissiers de justice ont choisi de la retenir comme le banquier de leurs fonds de tiers,
- à hauteur de 116 ME aux dépôts des greffes de TGI, qui s'établissent à 243 ME en 2008. La Banque de France s'est retirée de la tenue de comptes des greffiers de TGI qui ont dès lors ouvert des comptes à la Caisse des Dépôts. Les greffiers en chef de TGI sont amenés à déposer les espèces et valeurs saisies (pièces à conviction) non nécessaires à la manifestation de la vérité sur les comptes spécifiques "scellés greffiers en chef". Ces fonds sont soit restitués, soit confisqués. A défaut de restitution, ils deviennent propriété de l'Etat six mois à compter de la décision de classement ou de la date de la décision judiciaire définitive, sous réserve des droits des tiers.



Les consignations représentent environ 10 % de l'encours global déposé au titre de la mission de banquier du service public de la Justice. Elles connaissent une progression régulière depuis 2002 et s'établissent à 3,3 MdE en 2008, en progression de 731 ME par rapport à 2002. Leur évolution fait l'objet d'une analyse détaillée dans le rapport annuel portant spécifiquement sur l'activité des consignations.

1.2 Un équilibre financier du FFDI sous étroite surveillance

Créé par la loi du 3 janvier 2003, le Fonds de Financement des Dossiers Impécunieux (FFDI) a pour objet d'indemniser les mandataires judiciaires lorsqu'ils sont en charge de la liquidation d'entreprises n'ayant pas d'actifs ou dont les actifs ont une valeur insuffisante pour permettre leur juste rémunération. Sur décision du Tribunal de commerce, les mandataires peuvent percevoir une indemnisation versée par le FFDI, permettant de leur garantir une rémunération de 1500 Euros par dossier. Le FFDI est alimenté par le prélèvement d'une quote-part des intérêts versés par la Caisse des Dépôts sur les fonds des procédures collectives. Le taux de ce prélèvement est fixé par arrêté du ministre de la Justice et constitue la principale variable d'ajustement de l'équilibre du fonds.

L'équilibre du FFDI est en effet dépendant, outre le niveau de la rémunération garantie fixé par décret, de trois éléments :

- le nombre de dossiers totalement ou partiellement impécunieux qui doivent faire l'objet d'une indemnisation,
- l'encours des fonds des procédures collectives déposés à la Caisse des Dépôts,
- les taux d'intérêts servis sur ces encours. Ils sont corrélés directement ou indirectement aux taux de marché, selon la modalité de placement des fonds.

Or, l'année 2008 et les perspectives 2009 sont marquées par :

- une hausse importante du nombre de dossiers ouvrant droit à indemnisation, liée à la situation économique générale ; cette hausse a été de 26 % en 2008 ; 18 690 dossiers ont ainsi été traités représentant un montant global d'indemnisation de 25,4 ME versés à 256 professionnels,
- une stagnation des fonds des procédures collectives,
- une baisse des taux d'intérêts se traduisant par une réduction de la base de prélèvement permettant d'alimenter le FFDI.

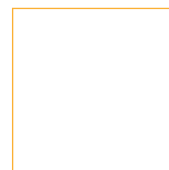
Dans ce contexte, les simulations réalisées ont conduit à engager dès fin 2008 les démarches pour porter au 1er janvier 2009 le taux de prélèvement sur les intérêts à 20 % contre 5 % précédemment. Le taux de prélèvement a, par la suite, été porté à 35 % au 1er avril 2009. Une surveillance rapprochée de l'équilibre financier du fonds dans le contexte économique et financier nouveau né de la crise doit donc être opérée pour assurer la pérennité de ce dispositif.

1.3 Un dispositif d'accompagnement conçu et lancé dès décembre 2008 pour les études notariales fragilisées par la crise immobilière

Dès fin 2008, un dispositif d'accompagnement de la profession notariale a été conçu et lancé en coordination avec le Conseil Supérieur du Notariat et avec l'appui de l'ANC (Association Notariale de Caution). Il comprend, outre un suivi mensuel commun de l'évolution globale de la situation financière notariale, trois mesures principales :

- des reports d'échéances sur les prêts d'installation pour accompagner les jeunes professionnels rencontrant des difficultés de remboursement liées à la baisse d'activité des études ; la Caisse des Dépôts porte un encours de près de 745 ME pour 3 913 prêts d'installations à fin 2008,
- des prêts " conjoncturels " pour aider les offices à reconstituer leur trésorerie. Ils peuvent être assortis d'une contribution financière à la réalisation de missions d'expertise pour aider les notaires à bâtir un plan de trésorerie prévisionnel.
- l'aide à l'embauche de stagiaires assurant la gratuité des 6 premiers mois de stage pour l'office d'accueil, grâce à une aide conjointe du Conseil régional des notaires du Conseil Supérieur du Notariat et du partenariat CDC/CSN.

Une enveloppe maximale d'intervention de 300 ME couvrant le capital restant dû des prêts d'installation reportés et les concours sous forme de prêts conjoncturels a été ouverte par la Caisse des Dépôts pour financer ce dispositif d'accompagnement.



2.

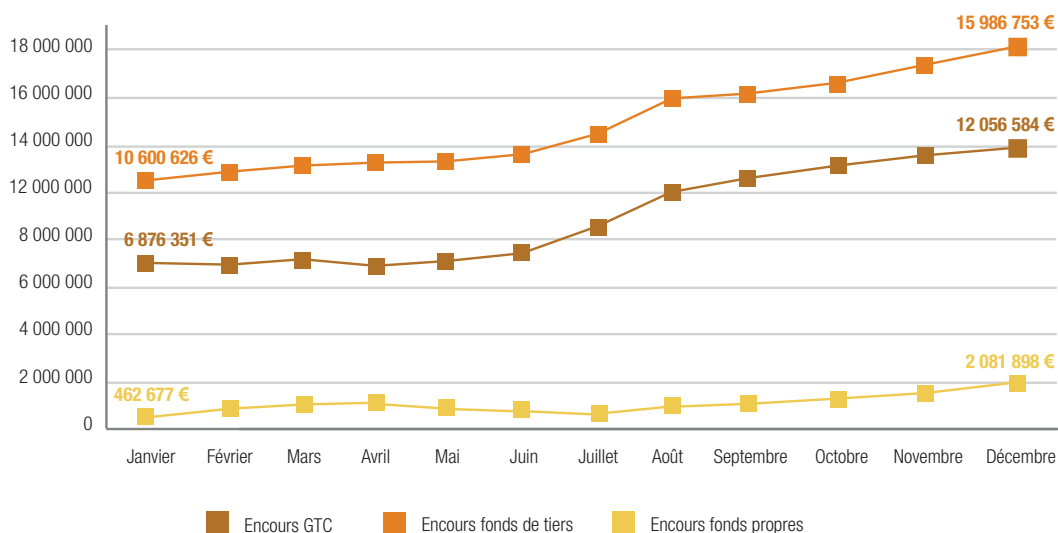
La mission de banquier du service public de la Justice mobilisée pour accompagner trois réformes conduites par la Chancellerie.

2.1 La réforme de la tenue des fonds de tiers des greffiers des Tribunaux de commerce

Lors du 119^e congrès des greffiers des Tribunaux de commerce, au mois de septembre 2007, le Ministre de la Justice - Garde des Sceaux avait marqué la nécessité d'organiser la protection des fonds détenus par les greffes des tribunaux de commerces au titre des expertises et des séquestres, grâce à une gestion comptable et bancaire séparée. Dans cet esprit, la loi du 3 juillet 2008 a confié ces fonds à la Caisse des Dépôts qui dispose d'une expertise particulière dans la gestion des fonds de tiers. Cette expertise permet d'assurer, outre la sécurité des fonds en cause, la mise à l'abri des professionnels qui les manient des conflits d'intérêts. La Caisse des Dépôts n'intervient en effet notamment pas dans le financement des besoins relevant de la sphère personnelle des professionnels dont les fonds de tiers lui sont confiés et ne développe d'une manière générale aucune prestation sur cette sphère.

Dès le 3 avril 2008, un protocole d'accord a été signé entre la Caisse des Dépôts et le Conseil National des Greffiers des tribunaux de commerce, pour anticiper la mise en œuvre du texte. Ce protocole précise les services destinés aux professionnels, leur offrant ainsi une tenue de compte sécurisée et adaptée à ces nouvelles exigences.

Au 31 décembre 2008, 80 % des greffiers avaient transféré leurs fonds de tiers à la Caisse des Dépôts, sans attendre les décrets d'application de la loi votée au mois de juillet 2008.



2.2 La réforme de la protection des majeurs vulnérables

La loi du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs vulnérables a introduit des principes généraux qui encadrent désormais les pratiques bancaires dans un objectif de transparence et de respect de la primauté des intérêts de la personne. Elle consacre ainsi le principe de maintien des comptes dans l'établissement d'origine et interdit formellement l'utilisation des comptes-pivots¹.

1. Il s'agit de comptes ouverts au nom des tuteurs sur lesquels transitent tous les flux liés à la gestion des affaires des personnes protégées et dont les soldes sont rémunérés au profit des tuteurs

La Caisse des Dépôts fait partie intégrante du dispositif. Sa désignation est introduite à titre subsidiaire par décision de justice en respectant le principe de proportionnalité et pour le cas où l'intérêt de la personne protégée le justifie.

Depuis l'arrêt des activités bancaires du Trésor public à destination de la clientèle des particuliers en 2001, la Caisse des Dépôts gère et tient les comptes de 14 543 clients majeurs vulnérables dont la protection est assurée par des " mandataires judiciaires " répartis au sein d'établissements publics de santé (EPS), de structures médicales spécialisées (gériatrie, psychiatrie, etc.) ou d'associations tutélaires.

Au cours de l'année 2008, la Caisse des Dépôts a préparé l'entrée en vigueur de la loi, fixée au 1er janvier 2009. Elle a ainsi adapté son offre pour proposer à cette clientèle des services hautement sécurisés couvrant l'ensemble de ses besoins. Cette offre a été formalisée dans un protocole de services destiné à informer les juges, les mandataires judiciaires et les familles. En particulier, dans le cadre d'un accord avec la Banque Postale, une carte de retrait à montant plafonné a été mise en place, répondant à l'objectif de sécurité et d'autonomie au bénéfice des personnes protégées.

Les efforts réalisés pour garantir la qualité de ces prestations ont pour objectif de rendre exemplaire la solution subsidiaire offerte aux juges par la Caisse des Dépôts, pour qu'elle constitue une référence pour l'ensemble de la Place bancaire.

Dans l'esprit du rôle spécifique que lui donne la loi, la Caisse des Dépôts a décidé d'accompagner plus largement la mise en œuvre de cette réforme en participant à des initiatives visant à faire évoluer et progresser les pratiques, notamment bancaires, en matière de protection juridique des majeurs.

2.3 La compétence territoriale des huissiers de justice

Le décret n° 2007-813 du 11 mai 2007 a élargi la compétence territoriale des huissiers de justice au ressort du Tribunal de grande instance de leur résidence à compter du 1^{er} janvier 2009.

Cette réforme a suscité des projets de regroupement d'études. La Caisse des Dépôts accompagne cette évolution par un dispositif comportant :

- une équipe spécialisée afin d'aider les études dans les choix qu'elles doivent opérer sur les modalités de regroupement les plus appropriées notamment au plan juridique et fiscal,
- la mise en place de financements adaptés afin d'aider les professionnels à trouver une solution durable dans la mise en place de leur projet de regroupement (montage financier sécurisé par des fonds propres - endettement maîtrisé) et de favoriser l'entrée de nouveaux associés.

3.

Deux objectifs permanents : l'efficacité de nos dispositifs de lutte contre le blanchiment et la fraude, la sécurité et l'optimisation du maniement des fonds de tiers.

3.1 Un dispositif de lutte contre le blanchiment consolidé en 2008

La Caisse des Dépôts est déterminée à combattre la criminalité financière et a mis en œuvre une stratégie de consolidation de son dispositif de lutte contre le blanchiment. Cette stratégie tient compte de son contexte particulier d'intervention, marqué par l'assujettissement de ses propres clientèles aux obligations de vigilance : les notaires depuis 1998 et les autres professionnels du droit depuis 2004.

La Caisse des Dépôts est de ce fait doublement impliquée : elle applique une "vigilance de banquier" à l'égard de ses clientèles juridiques, mais elle contribue aussi à les sensibiliser et, le cas échéant, à les conseiller sur les thèmes de la lutte anti-blanchiment, lesquels s'insèrent naturellement dans une mission partagée d'intérêt général.

Le dispositif rénové de lutte anti-blanchiment de la Caisse des Dépôts s'appliquant à sa mission de banquier du service public de la Justice s'articule désormais de la manière suivante :

- **un service dédié à la lutte anti-blanchiment**, assurant le pilotage du réseau décentralisé des personnes habilitées à faire des déclarations de soupçon,
- **un programme structuré de formations et d'information LAB de tous les collaborateurs concernés** ; les formations LAB ont été renouvelées pour mettre en exergue des cas de blanchiment potentiels ayant pour origine des flux transitant par les comptes bancaires des professions juridiques,
- **une vigilance accrue fondée sur la surveillance des opérations atypiques, le comportement et la connaissance des clients, le suivi permanent de la relation dès l'entrée en affaires**. A cet égard, conformément aux exigences réglementaires (IIIème directive européenne), une cartographie de l'exposition aux risques LAB des clientèles juridiques a été réalisée,
- **une application informatique de "profilage"**. Elle a été développée et testée en 2008 et fera l'objet d'un déploiement sur l'ensemble des entités gestionnaires teneuses de compte au premier semestre 2009. Cette application permet la production automatisée d'alertes à partir de scénarii paramétrés tenant compte d'un profil de fonctionnement des comptes bancaires.

Les actions de sensibilisation des clientèles de la Direction bancaire se sont poursuivies en 2008 à l'occasion de manifestations régionales en :

- Ile-de-France en collaboration avec la Chambre départementale des huissiers auprès des huissiers de justice des Yvelines,
- Haute-Normandie en collaboration avec Tracfin et la Chambre départementale des notaires (14 octobre 2008),
- Aquitaine et Midi-Pyrénées, en collaboration avec la Chambre Interdépartementale des notaires de la CA de Pau, auprès de notaires récemment installés (11 décembre 2008).

En 2008, 99 déclarations de soupçon ont été effectuées par la Caisse des Dépôts au titre des opérations traitées par les professions juridiques.

3.2 La lutte contre la fraude, partie essentielle de notre système de contrôle interne

En complément des actions orientées spécifiquement vers la lutte contre le blanchiment, la Caisse des Dépôts renforce depuis trois années, son système de contrôle interne et ses actions de lutte contre la fraude.

Une cellule anti-fraude dédiée aux activités bancaires a été créée en juin 2007. Elle est chargée d'assurer l'efficacité et la cohérence du dispositif de lutte contre la fraude.

Ce dispositif repose sur :

- la prévention et la dissuasion,
- la détection et le traitement,
- l'évaluation des risques de fraude,
- la communication interne et externe.

La cellule anti-fraude recense les fraudes potentielles ou avérées, organise des formations internes et élabore les messages d'alerte interne ou externe (mode opératoire, consignes).

Elle rend compte, chaque année, du niveau de sécurité des moyens de paiement auprès de la Banque de France (déclarations annuelles portant sur la sécurité du chèque et le recensement de la fraude sur les moyens de paiement).

Les professionnels du droit étant exposés à la cybercriminalité, la communication de la Caisse des Dépôts à l'égard des professions juridiques a concerné, dès 2007, l'envoi massif de messages électroniques de type "filiale nigériane" et de fausses factures adressées aux professions libérales.

Parmi les actions réalisées ces deux dernières années, la cellule anti-fraude a démontré son efficacité sur deux affaires : celle du faux apporteur d'affaires et celle des faux acquéreurs (cf encadrés).

Le faux apporteur d'affaires

Lors de l'été 2006, une société, qui se présentait comme acheteur ou centrale d'achat, proposait à des PME ou des TPE nouvellement constituées de les représenter dans le cadre d'un appel d'offre.

Une rencontre avec les victimes potentielles était parfois organisée dans un centre d'affaires à Paris.

Le contrat, signé entre les deux parties, prévoyait une garantie de bonne fin versée dans les mains de l'apporteur d'affaires, sous la forme d'un chèque de banque.

Cette garantie était présentée comme étant remboursable en cas d'atteinte du montant des objectifs commerciaux définis contractuellement. Après avoir collecté plusieurs chèques de banque, la société démarcheuse présentait ensuite un dossier soit de constitution de capital, soit d'augmentation de capital, à un service de consignations de la Caisse des Dépôts (lorsque le chèque était libellé à son ordre pour mettre en confiance la victime potentielle), soit à un établissement de la Place.

La déconsignation des fonds devait ensuite permettre à la société de verser les fonds sur un compte tenu par un autre établissement de la Place et de poursuivre ses activités de démarchage, sans donner suite aux engagements contractuels pris.

Début 2007, la Caisse des Dépôts a identifié la fraude, informé les autorités judiciaires, obtenu le blocage des fonds et mis un dispositif de vigilance. Près d'une quarantaine d'entrepreneurs, dont certains en difficultés, ont pu ainsi récupérer leurs fonds (montant moyen : 4500 €) à l'issue des poursuites judiciaires (2008) et de nombreuses tentatives ont pu être déjouées.

Le faux acquéreur

Depuis 2006, s'est développé un type de fraude visant les vendeurs de biens immobiliers français. Le mécanisme en est le suivant :

Suite à une annonce immobilière publiée sur Internet, un vendeur est contacté par un "acquéreur potentiel" résidant en Côte d'Ivoire. Par courriel, celui-ci prétend vouloir envoyer des fonds correspondant au règlement de tout ou partie de la vente et demande au notaire du vendeur son RIB et parfois des documents sur son identité.

L'acquéreur potentiel transmet un document à l'en-tête d'une banque ivoirienne ou une copie de message SWIFT en vue de prouver l'exécution du paiement.

Très rapidement, le vendeur ou le notaire en charge de la vente reçoit, par courrier électronique ou par télécopie, un avis d'arrêt de transfert de fonds portant l'en-tête de la "Commission de contrôle de transfert de l'Union Economique Monétaire Ouest Africaine". Ce document intime le notaire et/ou le vendeur (ainsi que "l'acquéreur potentiel") de s'acquitter d'une taxe (entre 400 et 3000 euros) sous brefs délais (2 jours maximum), via un opérateur spécialisé dans les transferts de fonds internationaux, faute de quoi le transfert de fonds resterait bloqué.

Les documents fournis par ces différents intervenants sont tous faux, de même que les coordonnées qui y sont portées. Dès connaissance des premiers cas, la Caisse des Dépôts a alerté la profession notariale et a mis un dispositif de vigilance qui est encore maintenu. Plusieurs milliers de tentatives ont été déjouées.

Au-delà de l'objectif d'empêcher le transfert d'argent, la Caisse des Dépôts a évité que de nombreux acquéreurs transmettent leurs propres coordonnées bancaires ou celles de leur notaire, parfois même leur signature, à des réseaux susceptibles de les utiliser à des fins de contrefaçon (faux chèques, faux virements).

3.3 Des contrôles portant sur le respect des règles spécifiques s'appliquant aux fonds de tiers systématisés et donnant des résultats satisfaisants

Les prestations de tenue de comptes bancaires s'appliquant aux fonds de tiers mises en place par la Caisse des Dépôts s'inscrivent dans un cadre juridique spécifique à chaque profession et doivent tenir compte du nécessaire haut degré de sécurité requis sur ce type de fonds. C'est pourquoi la Caisse des Dépôts a mis en place depuis plusieurs années :

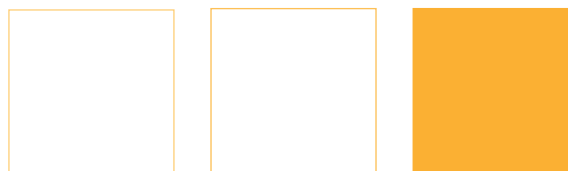
- des protocoles de services bancaires dédiés à chacune des professions clientes, et ayant pour objet d'informer les professionnels concernés sur les modalités pratiques de l'offre de service de la Caisse des Dépôts ; des protocoles existent de longue date pour les notaires et les AJMJ. En 2008, à l'occasion de l'accompagnement des réformes des fonds de tiers des greffiers de Tribunaux de commerce et de la protection des majeurs vulnérables, des protocoles ont été établis à destination de ces nouvelles clientèles,
- des guides de sécurisation des fonds de tiers à destination des gestionnaires bancaires. Ces guides regroupent par profession toutes les règles concernant la tenue des comptes " fonds de tiers " et mettent en évidence les contrôles à conduire sur les points sensibles lors de l'ouverture, l'administration et la clôture des comptes afin d'éviter tout dysfonctionnement : erreur, fraude ou blanchiment. A ce jour, trois guides ont été élaborés. Ils concernent les notaires, les AJMJ et les huissiers de justice.

Au cours de l'année 2008, la Caisse des Dépôts a en outre développé la réalisation de contrôles internes périodiques permettant de vérifier le respect des dispositions réglementaires s'appliquant aux fonds de tiers. Ces contrôles portent notamment sur le respect des règles d'unicité des comptes, d'interdiction de certains moyens de paiement ou de certains types de mouvements... 67 points de contrôle ont ainsi été définis et ont fait l'objet d'une vérification. A l'issue de cette vérification une situation globalement très satisfaisante a été constatée :

- seulement 25 points de contrôle sur 67 étaient en anomalie,
- pour les points de contrôle en anomalie la proportion d'écarts est très faible.

	nombre total de points de contrôle	nombre de points de contrôles en anomalie	proportion d'écarts
Notaires	15	5	< 1 %
AJMJ	26	9	< 1 %
Huissiers de justice	18	8	< 2 %
Majeurs protégés	8	3	< 2 %
Total	67	25	

Les écarts détectés feront l'objet d'un suivi jusqu'à totale résolution.



3.4 La promotion des moyens de paiement dématérialisés pour sécuriser et optimiser les échanges de fonds

La Caisse des Dépôts favorise l'utilisation des moyens de paiement dématérialisés. Outre le meilleur niveau de sécurité qu'ils offrent, ces moyens de paiement permettent une gestion plus efficace tant dans les études qu'à la Caisse des Dépôts. Il s'agit d'une politique volontariste dans un contexte encore très fortement marqué par l'usage du chèque.

C'est dans le cadre de cette politique que :

- **la Caisse des Dépôts a accompagné le projet Télé@ctes**, permettant de dématérialiser les échanges de données administratives et de flux financiers entre les conservations d'hypothèques et les notaires, en utilisant le virement comme moyen de paiement. Fin 2008, 80 % des études notariales utilisaient le service de virement pour leurs échanges avec les conservations d'hypothèques,
- **un service d'encaissement en ligne** a été mis à disposition des huissiers de justice. Ce service d'encaissement permet d'optimiser le recouvrement opéré par ces professionnels en offrant aux justiciables un service de paiement constamment accessible. Ces encaissements en ligne ont représenté en 2008 18 % du total de ceux opérés par les huissiers de justice clients de la Caisse des Dépôts,
- **un service de transmission de virements par internet** (Netservices) a été développé et sera déployé en 2009, en particulier à destination des AJMJ pour les émissions de virement vers les salariés dans le cadre de la garantie des salaires.

Le développement des moyens de paiement dématérialisés s'appuie par ailleurs sur **CDC-Net, le portail de services en ligne de la Caisse des Dépôts**. Ce site est accessible par une connexion via une calculatrice (procédé " Activcard ") qui fournit un sceau modifié à chaque utilisation. Les données qui circulent sont cryptées pour assurer une sécurité maximale. **85 %** des clients de la Caisse des Dépôts étaient abonnés à ce service fin 2008.

4.

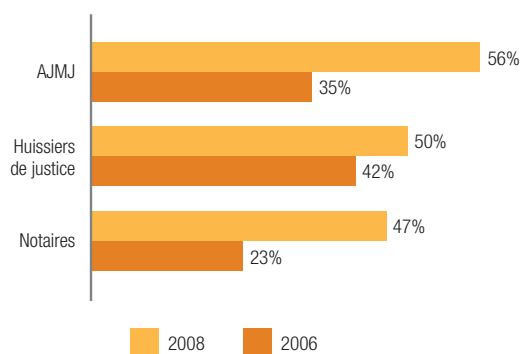
La satisfaction des clients au cœur de nos modes d'action

4.1 Le baromètre 2008 : des résultats très satisfaisants

Pour conforter et orienter ses actions, la Direction bancaire a réalisé, à l'automne 2008, une enquête de satisfaction auprès de 1 302 professionnels du droit (notaires, huissiers de justice, administrateurs et mandataires judiciaires).

La fiabilité du traitement des opérations demeure un point très positif et sensible du baromètre. Deux tiers des clients interrogés se déclarent **très satisfaits** du niveau de sécurité apporté à la gestion des fonds de tiers, avec une note supérieure ou égale à 9/10, ce qui constitue la cible de la direction bancaire, le pourcentage de clients satisfaits s'élevant quant à lui à plus de 80 %. Les commentaires recueillis lors des visites régulières réalisées auprès des clients confirment ce haut niveau de satisfaction.

Pourcentage de clients très satisfaits sur l'ensemble des prestations



4.2 Nos engagements qualité respectés

Les chartes qualité rédigées sur la base des résultats des baromètres de satisfaction présentent les engagements de la Caisse des Dépôts sur ses produits et services, garantissant ainsi une mobilisation permanente de ses équipes pour répondre aux exigences et besoins quotidiens des clients.

Ces engagements correspondent aux attentes majeures exprimées par les clients lors de ces baromètres et à des prestations bancaires sensibles pour la gestion des fonds de tiers, telles que la rapidité de régularisation des erreurs sur traitement de chèque et d'information sur les rejets.

En 2008, les chartes de qualité en vigueur concernaient les notaires, les AJMJ, les huissiers de justice et les consignateurs.

	nombre d'engagements pris	nombre d'engagements totalement respectés
Notaires	15	12
AJMJ	17	14
Huissiers de justice	15	13
Total	47	39

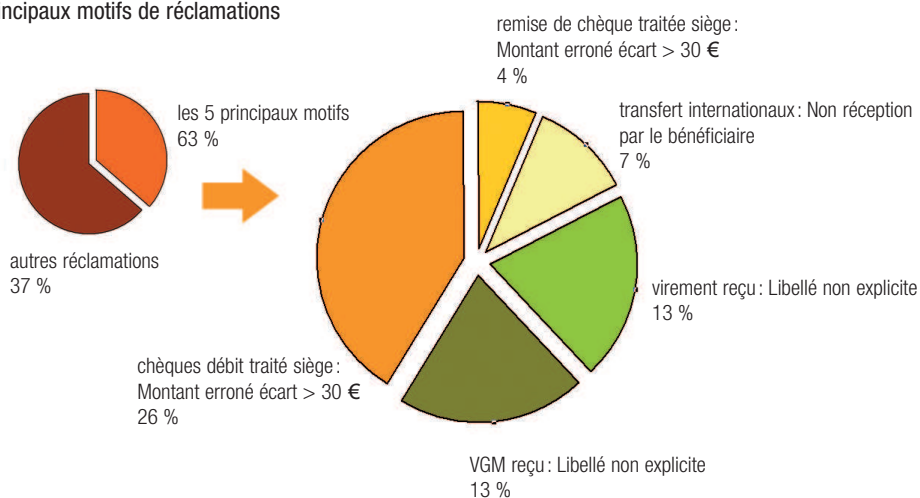
Le suivi du respect de ces engagements a permis de constater que sur 47 engagements pris à l'égard de l'ensemble de nos clientèles 39 ont été totalement respectés en 2008. Les engagements qui ne sont pas totalement respectés font l'objet d'un suivi individuel et de plans d'actions.



4.3 Des réclamations clients globalement stabilisées mais identifiant des points faibles pour lesquels des plans d'actions sont engagés

L'enregistrement et le traitement des réclamations clients constituent l'instrument de référence pour entretenir une relation client de qualité. La Caisse des Dépôts dispose d'un outil permettant un suivi global de l'évolution du nombre et des motifs de réclamations ainsi que le traitement optimal de chacune d'entre elles. Ainsi, les dossiers sont transmis et traités par le service en charge de la prestation sur laquelle porte la réclamation. A titre d'exemple, une réclamation relative à un transfert de fonds de tiers vers l'étranger est enregistrée par le chargé de clientèle dans notre outil, permettant une liaison instantanée avec le service des opérations internationales en charge de la traiter dans les meilleurs délais.

Principaux motifs de réclamations



Ces réclamations font l'objet d'un suivi attentif et s'inscrivent dans un plan global d'actions correctives permettant de réduire les motifs d'insatisfaction de nos clients. En particulier, un plan d'actions sur l'amélioration des libellés des virements reçus a été conçu en 2008, sa mise en œuvre étant planifiée en 2009.

5.

Les partenariats pour contribuer à l'efficacité et au rayonnement de notre système de droit

5.1 Des axes prioritaires structurants pour nos actions de partenariat avec les professions : formation, technologie, qualité.

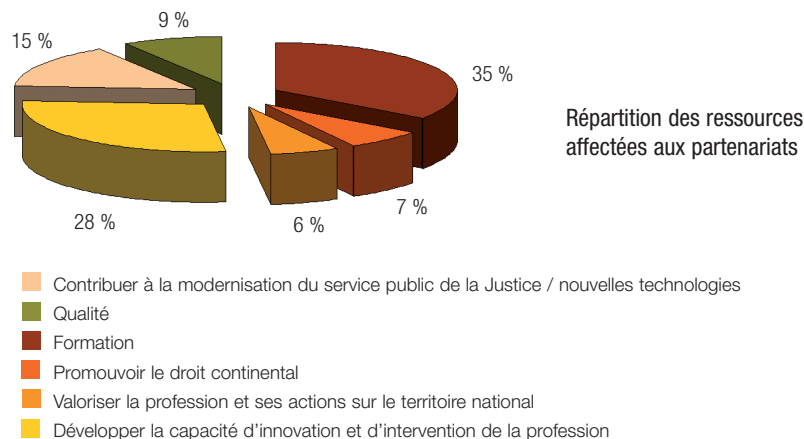
L'engagement de la Caisse des Dépôts auprès des professionnels du droit s'inscrit dans un partenariat qui complète la relation clients-fournisseurs sur les produits et services bancaires. Ces partenariats se concrétisent par la signature de conventions avec les instances nationales des professionnels.

Ainsi, quatre partenariats ont été conclus :

- avec le Conseil Supérieur du Notariat, la convention ayant été renouvelée fin 2006 pour la période 2007-2010,
- avec le Conseil National des Administrateurs et Mandataires Judiciaires, la convention ayant été renouvelée en 2009 pour la période 2009-2011,
- avec la Chambre Nationale des Huissiers de Justice, la convention ayant été renouvelée en 2007 pour la période 2007-2009,
- avec le Conseil National des Greffiers des Tribunaux de Commerce en 2009. Ce nouvel accord de partenariat s'inscrit dans les relations renouvelées entre la Caisse des Dépôts et cette profession suite à la mise en œuvre de la loi du 8 juillet 2008 réformant les modalités de manie-ment des fonds de tiers qui lui sont confiés.

Les axes de partenariat retenus visent à accompagner des projets contribuant à la performance du service public de la Justice, à la sécurisation des fonds de tiers et à la promotion de notre système de droit et de son organisation.

En 2008 les actions de formation et de développement des capacités d'innovation des professions ont constitué les deux principaux postes, représentant respectivement 35 % et 28 % des fonds engagés. Les nouvelles technologies et la qualité ont représenté respectivement 15 % et 9 %.





5.2 La Caisse des Dépôts partenaire de la Chancellerie pour promouvoir le droit continental et développer l'administration électronique de la Justice

Partenaire de la Chancellerie pour promouvoir le droit continental

La Caisse des Dépôts est membre fondateur de la Fondation pour le droit continental ; elle participe à la définition de ses axes d'action par sa représentation aux instances de direction, Bureau et Conseil d'administration. Elle s'est engagée, avec les autres partenaires, à lui apporter son soutien financier par le versement annuel d'une subvention de fonctionnement pour lui permettre de réaliser ses actions internationales.

Cette implication reflète l'adhésion aux deux objectifs principaux de la Fondation qui sont de :

- mobiliser les multiples acteurs juridiques porteurs de notre système de droit autour d'une politique d'influence juridique. Le droit continental est en effet un droit accessible car écrit et codifié, peu coûteux pour le citoyen,
- être un acteur majeur de la concurrence des droits et de leur diversité.

Les débats actuels sur les modalités d'une meilleure régulation des marchés renforcent la valeur et la pertinence des principes sur lesquels repose la culture de droit continental : prévention des litiges et sécurité juridique.

Partenaire de la Chancellerie pour le développement de l'administration électronique de la Justice

Un protocole de partenariat a été signé le 10 juillet 2007 entre le ministère de la Justice et la Caisse des Dépôts destiné en particulier à accompagner la modernisation de la Justice par le développement de l'administration électronique. Depuis le 14 novembre 2008, ce partenariat est mis en œuvre à travers le GIP ADAJ (groupement d'intérêt public - actes dématérialisés entre les acteurs de la Justice) constitué à parité entre le ministère de la Justice et la Caisse des Dépôts.

Le GIP ADAJ est constitué pour une durée de 4 ans renouvelable et couvre 3 projets :

- la dématérialisation des échanges entre les huissiers et les Tribunaux d'instance, qui inclut également la refonte de l'outil de gestion par les juridictions des injonctions de payer,
- la dématérialisation des échanges entre les tuteurs de majeurs protégés et les Tribunaux d'instance, tant pour les requêtes soumises que pour la reddition des comptes de gestion,
- la création d'un portail d'accès à la Justice pour les procédures sans représentation.

Chaque projet a fait l'objet d'une convention qui a défini les objectifs visés, précisé le rôle confié à chaque partenaire et les modalités de son financement.

Enfin, bien que non inclus dans le partenariat avec le ministère, mais facilitant sa mise en œuvre, le projet TransJuris conduit par la Caisse des Dépôts, est en passe de créer une plateforme d'échanges entre les professions juridiques : avocats, AJMJ, huissiers, greffiers de TC, notaires.

