



Le groupe Caisse des Dépôts

La Caisse des Dépôts et ses filiales constituent un groupe public au service de l'intérêt général et du développement économique du pays. Ce groupe remplit des missions d'intérêt général en appui des politiques publiques conduites par l'Etat et les collectivités.

La Caisse des Dépôts est un établissement spécial chargé d'administrer les dépôts et les consignations, d'assurer les services relatifs aux caisses ou aux fonds dont la gestion lui a été confiée et d'exercer les autres attributions de même nature qui lui sont légalement déléguées. Elle est chargée de la protection de l'épargne populaire, du financement du logement social et de la gestion d'organismes de retraite. Elle contribue également au développement économique local et national, particulièrement dans les domaines de l'emploi, de la politique de la ville, de la lutte contre l'exclusion bancaire et financière, de la création d'entreprise et du développement durable.

Les filiales y contribuent, notamment dans les secteurs du logement, des transports, de l'équipement, de l'équipement et du tourisme.

La Caisse des Dépôts est un investisseur de long terme et contribue, dans le respect de ses intérêts patrimoniaux, au développement des entreprises.

La Caisse des Dépôts est placée, de la manière la plus spéciale, sous la surveillance et la garantie de l'autorité législative (article L518-2 du code monétaire et financier).



ACTIVITÉ p.6

La médiation en 2016

CHIFFRES p.12

Les chiffres de la médiation

LITIGES p.18

Exemples de médiation

RECOMMANDATIONS p.26

Propositions de la Médiatrice

ANNEXES p.28



Anne Guillaumat de Blignières
Médiatrice du groupe Caisse des Dépôts

La médiation du groupe Caisse des Dépôts s'exerce simultanément vis-à-vis de bénéficiaires de prestations dans le cadre de missions

d'intérêt général confiées par l'Etat à la Caisse des Dépôts, mais aussi, dans quelques cas, dans le cadre de relations avec des particuliers et des consommateurs dans des secteurs ouverts à la concurrence.

Elle doit donc s'adapter à l'évolution récente de la législation de la consommation. De nouvelles règles, liées à l'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 et ses décrets d'application, précisent les conditions dans lesquelles la médiation de la consommation doit être mise en place.

La Caisse des Dépôts entend proposer ma nomination à un Organe collégial paritaire mis en place par l'Institution. Une fois nommée, je solliciterai mon référencement par le Régulateur, la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC). Celle-ci pourra alors m'inscrire sur la liste des médiateurs qu'elle a homologués, transmise à la Commission européenne.

Parallèlement, la Charte de la médiation du groupe Caisse des Dépôts a été revue en fonction de ces nouvelles exigences législatives et réglementaires. Elle a été validée par le comité de direction du Groupe le 24 octobre 2016.

En complément de cette charte, j'ai préparé des protocoles de collaboration avec les médiateurs sectoriels concernés par les activités des filiales du Groupe. Ils permettront de clarifier les champs de compétence et les périmètres de saisine de chacun.

Les textes encadrant la médiation de la consommation insistent sur la nécessité pour les médiateurs de développer des aptitudes dans le domaine de la médiation et de bonnes connaissances juridiques en matière de droit de la consommation. J'ai donc participé en 2016 à plusieurs sessions de formation et réunions d'information organisées par le Club des Médiateurs de Services au Public et le Cercle des Médiateurs Bancaires.

Enfin, la médiation à la Caisse des Dépôts a été rendue plus accessible par la mise en place d'un site Internet dédié. Il indique les contacts nécessaires pour la saisine, fournit un formulaire de saisine en ligne et propose des liens intéressants avec l'environnement de la médiation...

Ce développement de la visibilité de la médiation au sein du Groupe, conjugué à la médiatisation autour de la médiation de la consommation, a contribué à une forte augmentation du nombre de saisines en 2016. La hausse est de 35 % par rapport à 2015 et de 128 % depuis deux ans. La mise en application au 1^{er} janvier 2016 de la loi Eckert relative au transfert à la Caisse des Dépôts des comptes bancaires inactifs et





des contrats d'assurance vie en déshérence a également provoqué un certain nombre de saisines, en progression régulière au fil de l'année.

Si la multiplication des saisines se poursuit, il sera nécessaire d'adapter

Grâce à son indépendance, la fonction de médiation contribue également à l'évolution de la qualité de service de l'Institution. L'observation de certaines situations vécues par les requérants m'a ainsi aidée à formuler plusieurs recommandations

« Au-delà d'une solution à un litige ponctuel, la médiation s'attache à rétablir dans la durée une relation de confiance qui a été rompue entre un client et une entreprise ou une institution. »

les moyens alloués à la médiation pour faire face à l'accroissement de la charge de traitement des dossiers.

J'ai examiné avec la plus grande attention les 146 dossiers reçus en 2016, dont plus des deux-tiers sont relatifs à la médiation institutionnelle. 103 dossiers recevables ont été instruits et traités, pour lesquels j'ai veillé à proposer des solutions aussi bien en droit qu'en équité, de manière impartiale et indépendante.

La mise en œuvre d'un processus de médiation est toujours fructueuse, par sa capacité à rétablir de manière efficace et durable la relation humaine entre des personnes en litige. Ma position impartiale contribue à restaurer un dialogue entre une institution et son client. Au-delà de la proposition de solutions au conflit, la médiation permet de rétablir des relations apaisées et de confiance.

d'amélioration au groupe Caisse des Dépôts. Elles ont été accueillies favorablement par les entités du Groupe, qui vont en étudier la mise en place.

Pour me placer également dans un souci constant d'amélioration du traitement des dossiers, j'ai préparé l'envoi systématique dès l'an prochain d'un questionnaire de satisfaction aux requérants dont j'aurai traité les dossiers.

Enfin, je remercie l'ensemble des interlocuteurs que j'ai sollicités dans les différentes entités du groupe Caisse des Dépôts dans le cadre de l'instruction des dossiers traités, pour leur réactivité et le soin qu'ils ont eu à m'apporter des réponses.





ACTIVITÉ



La médiation du groupe Caisse des Dépôts évolue pour se conformer aux avancées récentes de la législation relative à la médiation de la consommation. Une nouvelle charte de la médiation a été validée.

La Médiatrice a préparé sa désignation par un organe collégial paritaire et son référencement par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation.





La médiation en 2016 au sein du groupe Caisse des Dépôts

■ L'incarnation de la Foi publique, devise de la Caisse des Dépôts

La Foi publique est une notion héritée de la mythologie et du droit Romain, sacralisant la responsabilité des États lorsqu'ils s'engagent à protéger des fonds qui leur sont confiés par les citoyens. A Rome, elle avait son sanctuaire sur le Capitole, personnifiant la fidélité contractuelle et la force solidaire de la communauté.

On retrouve ce concept dans les premiers grands traités de droit public du XVII^{ème} siècle français. La Foi publique est invoquée lorsque le Trésor royal, en faillite permanente, est incapable d'honorer les dettes de l'Etat. Les premières grandes évolutions financières de l'époque révolutionnaire font de la Foi publique le devoir fondamental de la Nation.

Après les excès de l'Empire, les gouvernements de la Restauration mettent en valeur cette notion, mentionnée à de nombreuses reprises dans les débats parlementaires relatifs à la création en 1816 de la Caisse des Dépôts dont elle est la devise. La Foi publique joue un rôle de ciment politique et social, par l'intéressement de toute la population à la fortune publique.

Dans la société de la Restauration éprise de valeurs liées à la propriété, à la famille et à la sécurité, la Caisse des Dépôts, par ses fonctions d'intermédiaire fiable et de dépositaire inviolable, ajoute une sorte de compensation aux lacunes du système social instauré par la Révolution. Elle apparaît comme l'expression efficace de la garantie de l'État, mais, par son statut indépendant, elle veut

incarner la Foi publique et le respect infrangible des droits de chaque citoyen. Elle se pose en Médiatrice entre le peuple et la puissance publique.

■ La médiation à la Caisse des Dépôts

Le groupe Caisse des Dépôts a créé une instance de médiation **institutionnelle** en mars 1997, sur la recommandation du Médiateur de la République.

Son évolution a été rendue nécessaire notamment par les évolutions de la législation liée à la médiation de la **consommation** pour les activités soumises au droit de la consommation.

Tout professionnel doit désormais proposer aux consommateurs une instance de médiation. Celle-ci peut être mise en place en interne ou le professionnel peut renvoyer le consommateur à un dispositif de médiation conforme aux nouvelles exigences. L'ensemble du dispositif est placé sous l'autorité de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC), créée par l'ordonnance du 20 août 2015 et installée le 13 janvier 2016. Celle-ci notifie à la Commission européenne la liste des médiateurs qu'elle aura auparavant homologués. L'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 et ses décrets d'application (n° 2015-1382 et 2015-1607) des 30 octobre et 7 décembre 2015 ont pour objet de faciliter l'accès des consommateurs à des modes de résolution amiable des litiges les opposant à des professionnels dans

ACTIVITÉ



le cadre de l'exécution, ou de l'inexécution, de contrats de vente de marchandises ou de fournitures de prestations de services. Les consommateurs doivent ainsi pouvoir recourir gratuitement à des processus de médiation afin de tenter de résoudre des litiges les opposant à des « professionnels », personnes publiques ou privées.

Pour garantir son indépendance et son impartialité, le Médiateur de la consommation employé ou rémunéré exclusivement par le professionnel doit être désigné selon une procédure transparente, par un organe collégial paritaire composé de représentants de consommateurs et du professionnel, avant de demander son référencement par la CECMC.

Pour être en conformité avec le récent cadre légal, compte tenu des missions du groupe Caisse des Dépôts, la Médiatrice du groupe Caisse des Dépôts doit être désignée par cet organe courant 2017. Elle demandera ensuite son référencement à la CECMC.

La Médiatrice est tenue de rédiger un rapport annuel sur son activité, et de communiquer avec les consommateurs via un site Internet dédié.

■ Les valeurs de la Médiatrice

Une indépendance réaffirmée

La Médiatrice est désignée par un organe collégial pour trois ans et n'est pas révocable. Elle n'a aucun lien hiérarchique et ne reçoit aucune directive de quiconque. Elle dispose d'un budget et d'une équipe distincts et adaptés à l'accomplissement de sa mission. Sa rémunération est sans lien avec le résultat des médiations.

L'impartialité et la neutralité

La Médiatrice est neutre par rapport aux parties et s'interdit toute situation de conflit d'intérêt. Elle s'engage à traiter en permanence toutes les parties d'une manière impartiale dans le cadre de la médiation. Elle

prend ses décisions en droit et en équité.

La compétence

La Médiatrice, par son parcours professionnel, bénéficie d'une connaissance approfondie du groupe Caisse des Dépôts. Elle suit des formations spécifiques sur la médiation.

■ Une nouvelle Charte de la médiation pour le Groupe

La Charte de la médiation du groupe Caisse des Dépôts, validée en août 2007, avait pour vocation de porter à la connaissance du public les caractéristiques de la médiation du Groupe. Elle a été revue en fonction des nouvelles exigences législatives et réglementaires de la médiation de la consommation.

La Médiatrice a rappelé aux membres du comité de direction du groupe Caisse des Dépôts l'obligation incombant à toutes les entités du Groupe de proposer une instance de médiation à leurs consommateurs.

Une nouvelle charte a été validée en comité de direction du Groupe le 24 octobre 2016 : elle tient compte de l'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de la consommation, et de ses décrets d'application.

■ Médiation de la consommation et médiation institutionnelle

La médiation du groupe Caisse des Dépôts couvre à la fois des secteurs relevant du droit de la consommation (notamment certaines activités bancaires, l'assurance, le logement, le commerce électronique...) et d'autres correspondant à ses missions historiques et réglementées, ne relevant pas du droit de la consommation (retraites, consignations, dépôts réglementés...).

La Médiatrice intervient ainsi à la fois

ACTIVITÉ



sur des saisines relevant de la médiation de la consommation et de la médiation institutionnelle.

Que le dossier soit relatif à la médiation de la consommation ou à la médiation institutionnelle, son instruction est la même, avec un niveau d'exigence comparable et des délais identiques.

■ Des liens avec les Médiateurs sectoriels

Concernant les requêtes liées au droit de la consommation, certaines filiales de la Caisse des Dépôts se sont dotées depuis plusieurs années d'instances de médiation grâce aux Médiateurs sectoriels avec lesquelles elles ont noué des conventions : CNP Assurances avec le Médiateur de l'Assurance ; Transdev et la Compagnie des Alpes avec le Médiateur Tourisme et Voyage.

Dans le cadre de la nouvelle réglementation, la Médiatrice du Groupe envisage d'établir des protocoles de collaboration avec ces Médiateurs afin de suivre certains dossiers relevant de leurs domaines, qui lui seraient directement soumis par des consommateurs.

■ L'intervention de la Médiatrice

La Médiatrice peut être saisie par toute personne qui rencontre un litige avec une des entités du groupe Caisse des Dépôts. La saisine est accompagnée des documents nécessaires au traitement de la demande.

Trois cas de figure principaux se présentent :

- une saisine hors domaine de la consommation par toute personne extérieure rencontrant un litige avec une entité du Groupe : la Médiatrice assure le suivi du dossier ;
- une saisine par un consommateur d'une filiale dans un secteur d'activité pour lequel elle a signé une convention avec le Médiateur

sectoriel : après étude du dossier et selon la répartition des compétences prévue dans la convention, la Médiatrice traite le dossier ou le transfère au Médiateur sectoriel ;

- saisine par un consommateur d'une filiale dans un secteur d'activité pour lequel il n'existe pas de convention signée avec le Médiateur sectoriel : sauf exception, la Médiatrice transfère le dossier au Médiateur sectoriel, avec l'accord du particulier.

■ Le traitement d'une saisine

La Médiatrice accuse réception de la saisine en général dans un délai maximum de cinq jours. Elle instruit ensuite le dossier, par tous les moyens à sa disposition. L'issue de la médiation intervient dans un délai de quatre-vingt-dix jours à compter de la date à laquelle la Médiatrice avise les parties de la réception des documents par voie électronique ou par courrier. Le délai peut être prolongé par la Médiatrice, à tout moment, en cas de litige complexe. Elle en avise alors immédiatement les parties.

La Médiatrice s'attache à rétablir une relation qui a été rompue entre un client et une entreprise. Au-delà d'une solution à un litige ponctuel, elle a pour ambition de consolider un lien de confiance dans la durée.

■ La création d'un site Internet dédié

Pour faciliter le recours à la Médiatrice, un site Internet dédié à la médiation a été créé en 2016 au sein du groupe Caisse des Dépôts.

Il indique les contacts nécessaires pour la saisine et fournit un formulaire de saisine en ligne.

Le site propose également des liens utiles avec l'environnement de la médiation.

Il est accessible à cette adresse : <http://www.caissedesdepots.fr/mediation-du-groupe-caisse-des-depots>

ACTIVITÉ



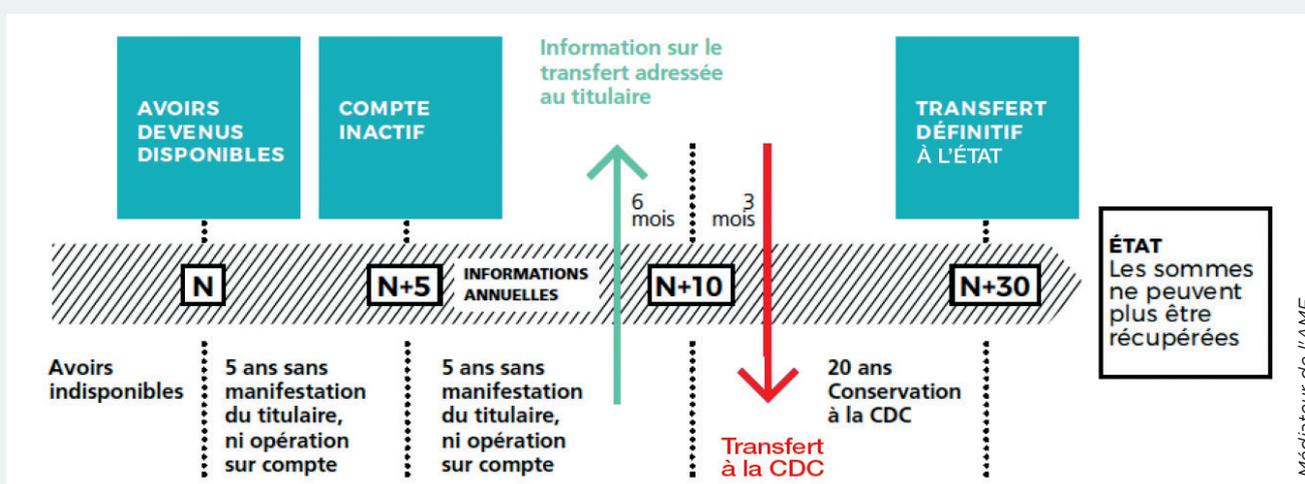
■ La gestion des comptes en déshérence

La loi Eckert du 13 juin 2014 confie aux établissements financiers et à la Caisse des Dépôts de nouvelles obligations sur la gestion des contrats d'assurance vie non réclamés et des comptes bancaires inactifs. La Direction des clientèles bancaires de la Caisse des Dépôts a conçu un dispo-

sitif opérationnel (projet Ciclade), en lien avec les fédérations bancaires et d'assurances. Il doit lui permettre de recevoir, conserver et organiser le reversement des avoirs concernés aux ayants droit ou bénéficiaires.

Le dispositif intègre les besoins et contraintes de l'ensemble des parties prenantes pour garantir la restitution des sommes dans l'intérêt des particuliers.

La loi Eckert



La loi du 13 juin 2014 relative aux comptes bancaires inactifs et aux contrats d'assurance vie en déshérence est entrée en vigueur au 1^{er} janvier 2016. Elle prévoit le transfert à la Caisse des Dépôts des sommes issues de comptes inactifs et de contrats d'assurance-vie non réglés respectant les délais d'inactivité suivants :

- après 3 ans d'inactivité pour les comptes dont le titulaire est décédé,
- après 10 ans d'inactivité pour les comptes dont le titulaire est vivant et pour les contrats d'assurance vie dont le souscripteur est vivant,
- après 20 ans d'inactivité pour un plan épargne logement lorsqu'il s'agit du seul compte détenu au sein de la banque,
- après 10 ans, à compter de la date de décès du souscripteur, pour les contrats d'assurance-vie non réglés.

Au premier semestre 2016, les établissements financiers ont informé leurs clients qui possédaient un compte inactif et/ou un contrat d'assurance-vie non réglé, respectant certains délais. Si le client a repris contact avec son établissement financier ou s'il a effectué une opération, l'inactivité a été stoppée et les sommes n'ont pas été transférées à la Caisse des Dépôts.

Au second semestre 2016, si les clients ne s'étaient pas manifestés, les comptes et les contrats d'assurance-vie

restés non réclamés ont été clôturés par les établissements financiers qui ont transféré les sommes qui en sont issues à la Caisse des Dépôts.

Au 31 décembre 2016, la Caisse des Dépôts a reçu des établissements financiers 3,7 Mds € qui se répartissent comme suit :

- 1,9 Md€ provenant de comptes bancaires inactifs (52% des sommes) ;
- 938 M € provenant de l'épargne salariale / Plans d'Epargne Entreprise (25 %) ;
- 843 M € provenant des produits d'assurance (23 %).

Pour permettre aux bénéficiaires d'effectuer des recherches et récupérer les sommes leur revenant, la Caisse des Dépôts ouvre un site dédié de recherche en ligne le 2 janvier 2017 : www.ciclade.fr

La Caisse des Dépôts conserve et sécurise ces sommes jusqu'à ce qu'un bénéficiaire en demande la restitution. Si aucun bénéficiaire ne se manifeste, jusqu'à atteindre un délai total de 30 ans d'inactivité (au sein de l'établissement financier d'origine et de la Caisse des Dépôts), les sommes sont alors définitivement reversées à l'Etat. Il n'est alors plus possible d'en demander la restitution.

Plusieurs saisines de la Médiatrice ont été liées dès 2016 à la mise en application de la loi Eckert.

ACTIVITÉ



■ Le Club des Médiateurs de Services au Public

La Médiatrice du groupe Caisse des Dépôts est membre du Club des Médiateurs de Services au Public. Ses adhérents développent des valeurs communes pour une médiation de qualité. Membre du bureau et trésorière du Club, la Médiatrice a participé régulièrement aux séances de travail, favorisant les partages de bonnes pratiques entre médiateurs. Le Club échange régulièrement avec les associations de consommateurs pour être au plus proche des attentes et des besoins d'évolution des processus de traitement des litiges. Le site Internet du Club a reçu plus de 30 000 visites en 2016. Il fournit de nombreuses informations sur la médiation, ainsi que des liens vers les sites de ses membres. Il a été enrichi d'un questionnaire qui oriente le requérant vers le médiateur compétent - s'il existe - pour la prise en charge de sa réclamation. www.clubdesmediateurs.fr.

■ Une formation régulière

Les textes encadrant la médiation de la consommation auxquels sont aujourd'hui soumis les médiateurs, prévoient que ceux-ci aient des aptitudes dans le domaine de la médiation ainsi que de bonnes connaissances juridiques notamment en matière de droit de la consommation. En 2016, la Médiatrice a participé à plusieurs sessions de formation et réunions d'information organisées par le Club des Médiateurs de Services au Public (CMSP) et le Cercle des Médiateurs

Bancaires (CMB) :

- > **3 février. CMSP** : « Prestations des collectivités territoriales et médiation de la consommation »
- > **7 mars. CMB** : « Analyses et échanges de pratiques »
- > **4 avril. CMB** : « Cahier de procédures »
- > **12 avril. CMSP** : réunion avec Olivier Micol, chef d'unité à la Commission européenne, en charge de la Plateforme de règlement en ligne des litiges de la consommation
- > **19 avril. CMSP** : conférence d'Emmanuel Constans, membre de la CECMC, ancien président du CMSP sur la généralisation de la médiation au-delà de la seule consommation
- > **10 mai. CMSP** : conférence sur l'évolution de la législation
- > **6 juin. CMB** : formation « Le droit de la consommation et son application dans le droit bancaire »
- > **30 septembre. CMSP** : formation « Droit de la consommation »
- > **21 novembre. CMB** : formation « Moyens de paiements et sécurité »
- > **29 novembre**. Convention des délégués du Défenseur des droits, Jacques Toubon
- > **30 novembre. CMSP** : conférence « La médiation sous l'angle juridique »
- > **13 décembre**. Conférence sur la loi Eckert en présence de Christian Eckert, Secrétaire d'État chargé du budget et des comptes publics et de Pierre-René Lemas, Directeur général du groupe Caisse des Dépôts.

Plateforme Européenne de règlement des litiges

La Commission Européenne, outre la liste des médiateurs agréés, met à la disposition des consommateurs un site informatif sur le mode alternatif de règlement des litiges et une plateforme sur laquelle le consommateur n'ayant pas directement trouvé le médiateur qu'il recherche peut déposer sa requête.

www.webgate.ec.europa.eu/odr

Site de la médiation de la consommation

Il permet aux consommateurs d'accéder gratuitement aux informations leur permettant d'exercer leur droit à la médiation. Il propose également une liste des médiateurs de la consommation agréés en France, par secteur d'activité.

www.economie.gouv.fr/mediation-conso



CHIFFRES



La Médiatrice a reçu 146 saisines au cours de l'année 2016, un chiffre en progression de 35 % par rapport à 2015. Les dossiers concernent à la fois la médiation de la consommation et la médiation institutionnelle. Ces derniers ont été les plus nombreux en 2016 et ont représenté 70 % des saisines.



CHIFFRES



■ LES CHIFFRES-CLÉS

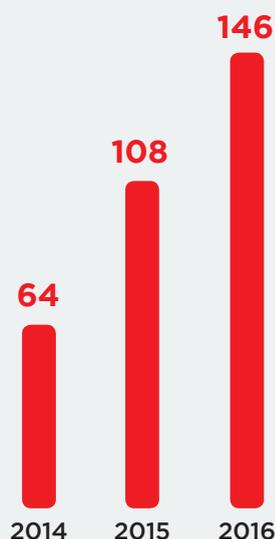
146 saisines

103 dossiers
recevables et traités

70% des saisines
sont relatives à la médiation
institutionnelle

40% des médiations
sont favorables au requérant

■ ÉVOLUTION DU NOMBRE DE SAISINES



■ Une forte progression des saisines reçues et des dossiers traités

La médiation du Groupe a reçu 146 dossiers en 2016, ce qui correspond à une augmentation de 35 % par rapport à l'année précédente et de 128 % depuis deux ans.

Cet accroissement est en partie lié au développement de la médiation de manière générale en France, correspondant à son déploiement au sein de l'Union européenne et à la mise en place de nouvelles législations. Le rôle joué par le nouveau Régulateur et par les associations de consommateurs est certainement significatif.

Le groupe Caisse des Dépôts a renforcé sa communication sur la médiation en 2016. La Médiatrice est ainsi mentionnée de manière visible sur le site du Groupe et de ses filiales. Son rapport annuel 2015 a été diffusé et est proposé en téléchargement. Un accès direct à la Médiatrice a été mis en place sur le site. Un site dédié permettant des saisines en ligne a également été créé, comme

le préconise la nouvelle législation relative à la médiation de la consommation.

Le volume des saisines demeure néanmoins modeste, comparé à celui d'autres grandes entreprises. Il s'explique par le recours de certaines filiales du groupe Caisse des Dépôts à des médiations sectorielles : Médiation de l'Assurance pour les demandes relatives à CNP Assurances, Médiation Tourisme et Voyage pour Transdev et la Compagnie des Alpes.

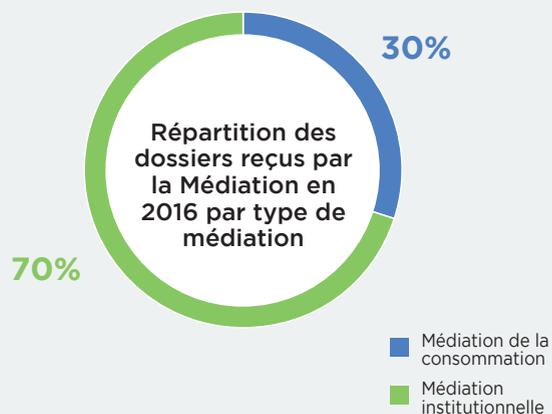
La Médiatrice est néanmoins confrontée à une forte croissance du nombre des saisines et des médiations réalisées, de plus d'un tiers sur un an. Si cette progression se poursuit, il sera nécessaire d'adapter les moyens alloués à la médiation pour faire face à l'accroissement de la charge de traitement des dossiers.

Aucune médiation n'a été interrompue en 2016. Les seuls refus de médiation ont été liés à la non comptence de la Médiatrice. Enfin, il n'y a eu aucun litige transfrontalier lié à la médiation.

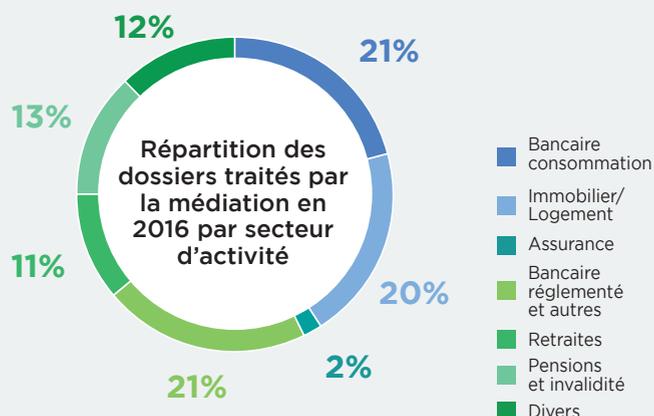
CHIFFRES



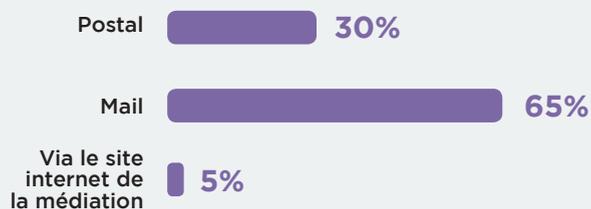
■ PLUS DES DEUX-TIERS DES DOSSIERS RELATIFS À LA MÉDIATION INSTITUTIONNELLE



■ LES SECTEURS DE LA BANQUE ET DE L'IMMOBILIER REPRÉSENTENT LES PRINCIPALES THÉMATIQUES DES DOSSIERS TRAITÉS



■ LES DEUX-TIERS DES SAISINES PAR MAIL

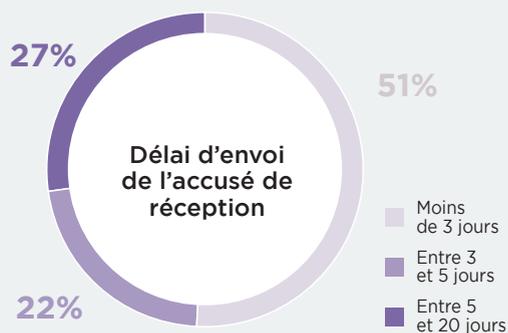


Dans leur grande majorité, les requérants utilisent le mail pour envoyer leur dossier de saisine.

La Médiatrice a constaté que la saisine sur le site dégradait la qualité de la relation de médiation, avec des dossiers souvent incomplets.

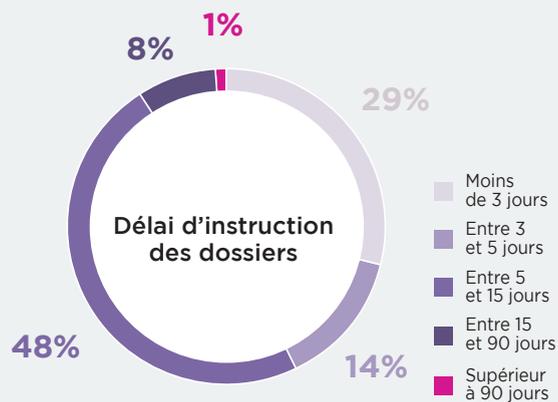
Le formulaire de saisine en ligne a été mis à jour et permet de disposer d'informations plus claires et plus complètes. Il est important d'inciter les requérants à l'utiliser.

■ UN ACCUSÉ DE RÉCEPTION ENVOYÉ TRÈS RAPIDEMENT



Pour plus de la moitié des dossiers reçus, un accusé de réception a été envoyé au requérant dans les deux jours.

■ UN RESPECT DES DÉLAIS DE TRAITEMENT



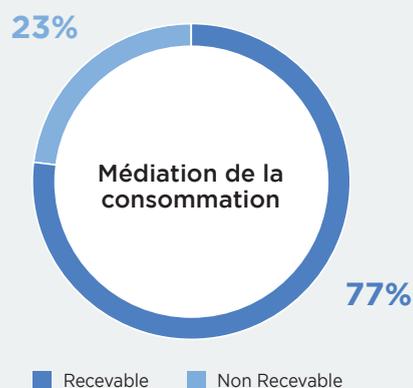
La quasi-totalité des dossiers est traitée en moins de 90 jours.



La médiation de la consommation

L'irrecevabilité résulte de l'absence de démarches préalables auprès d'une entité du Groupe, ou de saisines hors du champ de compétence de la Médiatrice.

■ PLUS DES TROIS-QUARTS DES SAISINES RECEVABLES



■ Les irrecevabilités pour les litiges de la consommation

Les litiges entre une entité du Groupe et un consommateur ne peuvent être examinés par la Médiatrice lorsque :

- la demande est manifestement infondée ou abusive,
- le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal,
- le consommateur a introduit sa demande auprès de la Médiatrice dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès de l'entité concernée du groupe Caisse des Dépôts,
- le litige n'entre pas dans son champ de compétence,
- le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès

de l'entité concernée du groupe Caisse des Dépôts, par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat.

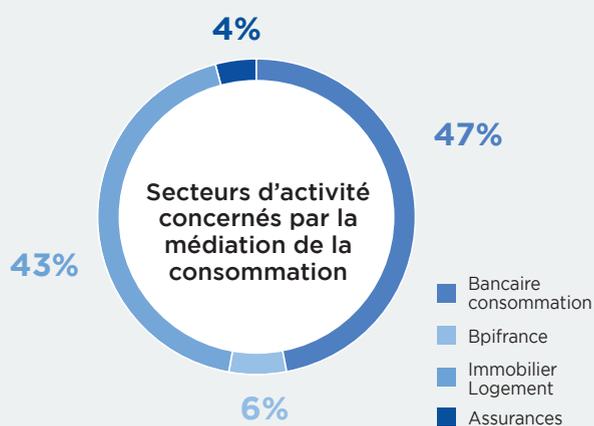
La Médiatrice transfère alors la réclamation à l'entité concernée et lui demande de lui fournir une copie de la réponse adressée au consommateur. A réception de cette réponse, la Médiatrice s'assure de la satisfaction du consommateur. Si ce n'est pas le cas, elle l'informe que la médiation est possible. Par ailleurs, si le service clientèle n'a pas répondu dans les deux mois à compter de la réception de la demande, la médiation est également possible.

Dans les quatre premières hypothèses, le consommateur est informé par la Médiatrice, dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier, du rejet de sa demande de médiation.

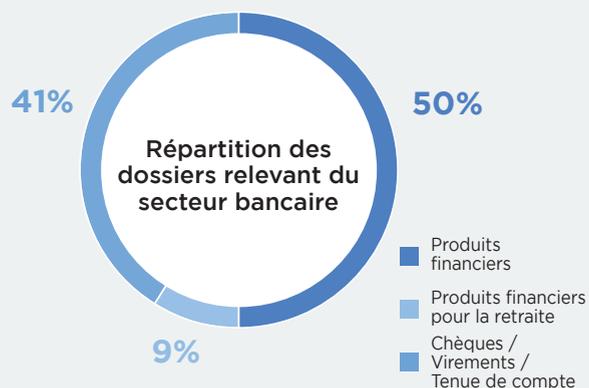
CHIFFRES



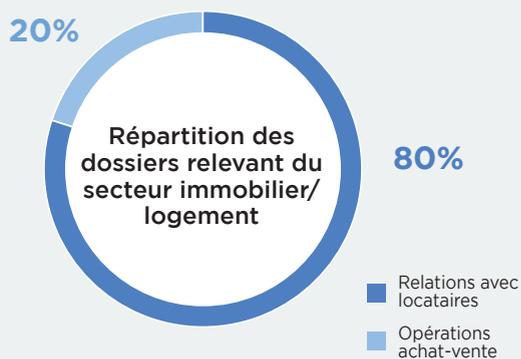
■ PRINCIPALES THÉMATIQUES : BANQUE ET IMMOBILIER/LOGEMENT



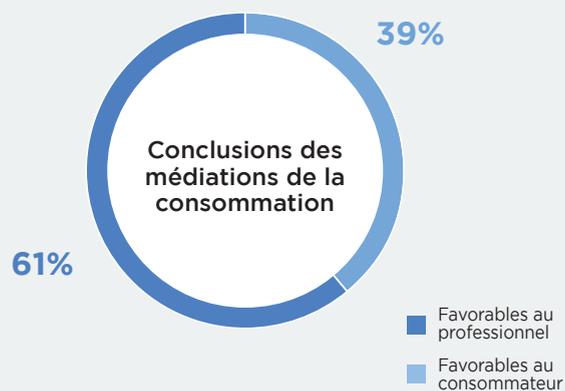
■ LES PRODUITS FINANCIERS REPRÉSENTENT LA MOITIÉ DES DOSSIERS ISSUS DU SECTEUR BANCAIRE



■ LES RELATIONS AVEC LES LOCATAIRES REPRÉSENTENT 80 % DES DOSSIERS ISSUS DU SECTEUR DE L'IMMOBILIER/ LOGEMENT



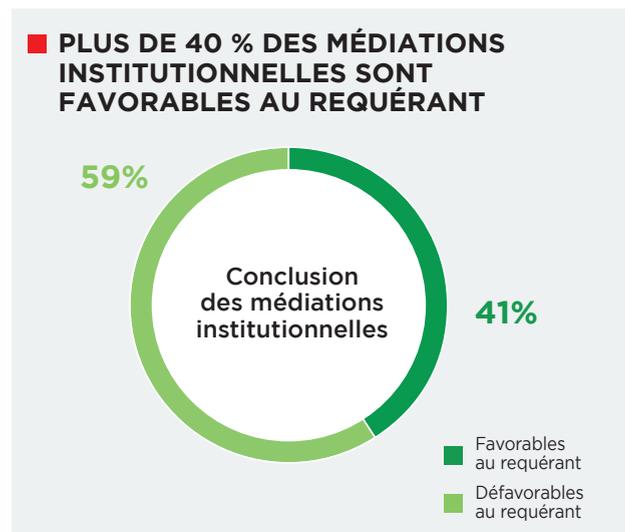
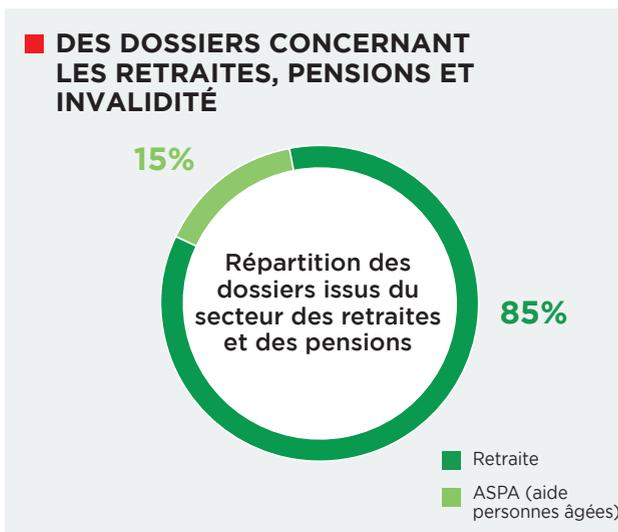
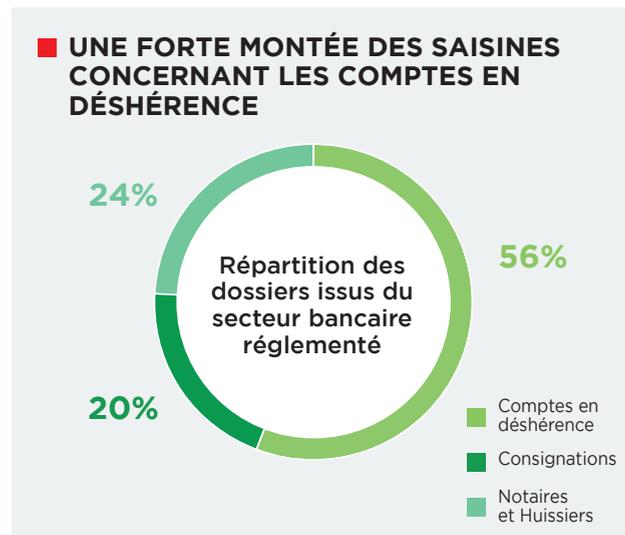
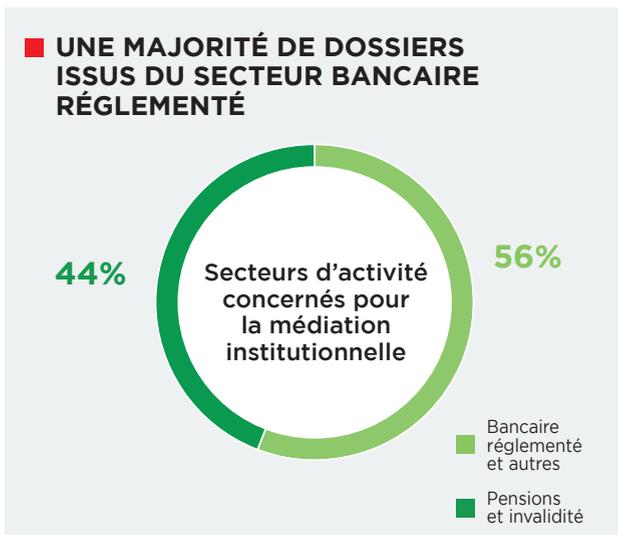
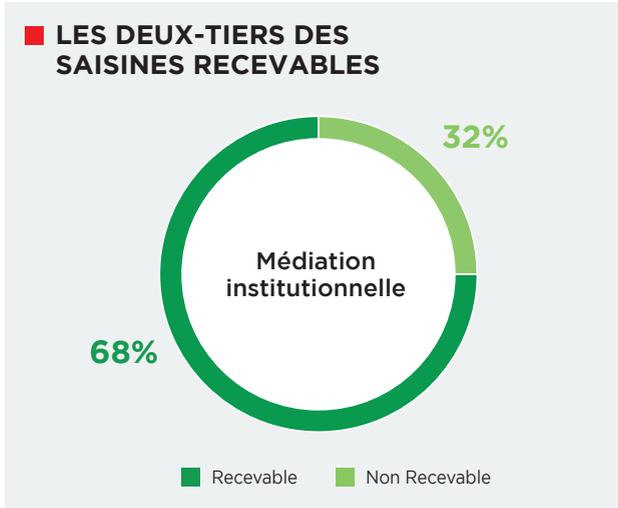
■ PRÈS DE 40 % DES MÉDIATIONS SONT FAVORABLES AU CONSOMMATEUR





La médiation institutionnelle

Les saisines concernant un domaine hors du champ de la médiation de la consommation relèvent de la médiation institutionnelle





LITIGES



La Médiatrice garantit aux requérants d'étudier leur dossier de manière approfondie. Elle rend un avis en droit et en équité, sans pouvoir se substituer au cadre réglementaire strict qui entoure certaines missions du groupe Caisse des Dépôts.



Médiation de la consommation / particuliers



Clarté de la gouvernance

LA REQUÊTE

M. O... a été élu administrateur locataire depuis deux mandats au Nouveau Logis Provençal, filiale de la SNI. Il a demandé à de multiples reprises à la direction de lui remettre un exemplaire des statuts et du règlement intérieur. Ne parvenant pas à obtenir satisfaction, il demande l'aide de la Médiatrice, afin de pouvoir jouer pleinement son rôle d'administrateur.

LA RÉPONSE

Grâce à l'intervention de la Médiatrice, les statuts et le règlement intérieur sont remis à M. O... La Médiatrice saisit la SNI sur la nécessité que les administrateurs de ses filiales bénéficient d'un cadre de gouvernance exemplaire. Elle estime indispensable que tout membre d'un conseil d'administration dispose des documents en définissant la gouvernance.



Versements interrompus

LA REQUÊTE

M^{me} Z... n'a plus perçu de versement de son compte CNP Assurances depuis le mois de novembre 1991. Elle déclare avoir pourtant envoyé plusieurs fois un certificat de vie.

LA RÉPONSE

La Médiatrice confirme à M^{me} Z... que son contrat est bien géré par la filiale CNP Assurances. Pour procéder à la régularisation, elle lui demande de lui transmettre un RIB. Les arrérages non perçus pour la période du 1^{er} décembre 1992 au 1^{er} décembre 2009 seront malheureusement prescrits, conformément aux dispositions de l'article 2277 du Code Civil. Seul le rappel des versements des cinq dernières années pourra être effectué.



Chèque falsifié

LA REQUÊTE

M. P... sollicite la Médiatrice pour un arbitrage dans le cadre d'un litige lié à un chèque falsifié et volé, pour obtenir le remboursement d'un montant débité du compte Caisse des Dépôts de son association.

LA RÉPONSE

La Médiatrice fait procéder aux recherches nécessaires. En l'absence d'opposition au paiement du chèque émis par l'association, la Caisse des Dépôts n'a pas eu d'autre choix que de procéder à son paiement (art. L. 131-35 du CMF). Par ailleurs, compte tenu de la réclamation tardive de l'association, plus d'un an après le débit de son compte, la Caisse des Dépôts n'a pas été en mesure de procéder au rejet du chèque et n'a pu obtenir le remboursement des fonds auprès de la Caisse d'Épargne, banque présentatrice du chèque.

La Caisse des Dépôts ne peut recevoir la demande d'indemnisation de l'association de M. P... Il appartenait à la Caisse d'Épargne, en tant que banque présentatrice du chèque, d'en vérifier la validité, tant sur le fond que sur la forme.

La Médiatrice recommande à M. P... de saisir le médiateur de la Caisse d'Épargne.



LITIGES



Sollicitation sans retour...

LA REQUÊTE

M^{me} H... sollicite la société Icade pour une demande d'adaptation de sa salle de bains, mais ne parvient pas à obtenir de réponse.

LA RÉPONSE

Suite à l'intervention de la Médiatrice, la présidente de Foncia IPM, filiale d'Icade, propose que son équipe prenne contact avec M^{me} H... afin de l'accompagner dans cette démarche.



Erreur sur la devise lors d'un transfert de fonds

LA REQUÊTE

Suite à la vente de sa résidence principale, M^{me} G... demande à son notaire de virer la somme qu'il a encaissée sur son compte bancaire en Israël. Le virement est réalisé par la Caisse des Dépôts, mais en shekels, la monnaie locale, et non pas en euros comme demandé par M^{me} H..., ce qui lui cause un préjudice. Le notaire déclare ne pas avoir reçu de réponses à ses demandes de rectification à la Caisse des Dépôts.

LA RÉPONSE

La Médiatrice mène des recherches auprès des services bancaires de la Caisse des Dépôts. L'ordre de virement a été correctement exécuté, mais il avait été demandé en shekel israélien par le notaire de M^{me} G.... La Médiatrice lui suggère de se rapprocher de son notaire, qui a lui-même rempli l'ordre de transfert.



Dysfonctionnements...

LA REQUÊTE

Au décès de son père, M. C... a repris le bail de ce dernier chez Efidis pour un logement social qu'il occupait depuis 34 ans. Il estime être victime de dysfonctionnements qui tournent à l'acharnement. Il déclare avoir reçu 38 courriers de relance pour impayés en quelques mois. Il a joué de malchance dans ses régularisations : prélèvement effectué sur le compte de son père décédé, chèque remis au gardien non transmis, prélèvement sur son compte rejeté alors qu'il est approvisionné... Il déclare appeler Efidis très régulièrement pour prouver sa bonne foi, on lui répond que les courriers sont émis automatiquement.

LA RÉPONSE

La Médiatrice signale à Efidis les dysfonctionnements mentionnés par M. C... dans son courrier. Cette filiale de la SNI a créé une instance de médiation le 1^{er} juin 2016. La Médiatrice demande au Médiateur d'Efidis de veiller à ce que la relation entre le bailleur et M. C... soit rigoureuse et bienveillante, et de la mettre en copie de la réponse qui sera apportée à sa dernière requête.





Relations difficiles...

LA REQUÊTE

M. H..., locataire de la SNI, sollicite la Médiatrice concernant diverses demandes insatisfaites à ce jour : dysfonctionnements d'ascenseur, troubles de jouissance liés à des odeurs récurrentes, relations difficiles avec sa gardienne.

LA RÉPONSE

La Médiatrice transmet la demande de M. H... à la SNI et demande s'il existe une charte qui encadre les « droits et obligations » de ses gardiens. La SNI répond ne pas avoir de charte spécifique pour les gardiens mais une charte qualité et un ensemble de méthodes et d'outils de contrôle. Elle indique à la Médiatrice que les demandes de M. H... ont été satisfaites. Elle regrette le comportement agressif de M. H... vis-à-vis de sa gardienne, ne permettant pas de nouer des échanges constructifs. Un chargé de clientèle SNI a pris contact avec M. H...



Adaptation d'un appartement pour une locataire senior à mobilité réduite

LA REQUÊTE

M^{me} L..., âgée et à mobilité réduite, a demandé à son gestionnaire d'immeuble Efidis une adaptation de son logement, restée sans suite.

LA RÉPONSE

La Médiatrice entre en contact avec le Médiateur d'Efidis, filiale de la SNI. Celui-ci obtient de la part de la société gestionnaire une proposition d'aménagement du logement de M^{me} L... sans aucun frais pour elle, respectant les indications de son ergothérapeute. De surcroît, compte tenu de la situation personnelle de M^{me} L..., Efidis lui propose un hébergement à l'hôtel pendant la durée des travaux ainsi qu'un service de déplacement de son mobilier pour les besoins du chantier.





Médiation institutionnelle



Compte en déshérence

LA REQUÊTE

M^{me} B... souhaite récupérer les fonds de son Livret A ouvert en 1970 dans son agence bancaire de l'époque. Elle conteste le solde de son compte par celle-ci.

LA RÉPONSE

La Médiatrice confirme à M^{me} B... l'application de la prescription trentenaire mentionnée par le service clients de sa banque : son compte sur livret n'a fait l'objet d'aucune opération pendant trente ans et a été déchu depuis longtemps. Jusqu'à l'entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2016 de la loi Eckert relative aux comptes inactifs, les banques transmettaient en effet à la Caisse des Dépôts au bout de trente ans (délai légal) les fonds inactifs qu'elles détenaient. La Caisse des Dépôts les transmettait à son tour à l'Etat.

Désormais, les banques doivent s'assurer chaque année que leurs clients sont en vie, et transférer à la Caisse des Dépôts toute épargne laissée pendant 10 ans sans signe de vie de leur propriétaire.

Un compte est inactif si, pendant 12 mois, aucune opération n'a été effectuée (virement, prélèvement...) et si le client ne s'est pas manifesté auprès de sa banque en se rendant dans une agence, en appelant ou en se connectant à son site. Peu importe que des frais aient été débités ou des intérêts crédités. Il suffit qu'un seul compte dans une banque soit actif pour que tous les autres le soient. Après 10 ans d'inactivité, les sommes sont transférées à la Caisse des Dépôts qui les conservera 20 ans. Après 30 ans d'inactivité (au total), M^{me} B... a perdu tout droit sur son épargne, qui a été transférée à l'État.



Exonération de charges sociales sur une pension

LA REQUÊTE

M. L... sollicite la Médiatrice pour deux problématiques, pour lesquelles il ne parvient pas à obtenir de réponse : l'exonération des cotisations sociales de sa pension et l'absence des montants perçus sur sa déclaration de revenus.

LA RÉPONSE

Les barèmes d'exonération des cotisations sociales applicables sur les pensions évoluent tous les ans et dépendent du revenu du bénéficiaire. La Médiatrice informe M. L... qu'au vu de son revenu et de son lieu de résidence, sa réclamation est justifiée et que sa pension va bénéficier d'une exonération totale de cotisations. Concernant la mention des montants perçus sur la déclaration de revenus, la Médiatrice indique à M. L... que le service gestionnaire a pris l'attache de la direction générale des impôts, qui a dû régler le problème.



LITIGES



Virement introuvable

LA REQUÊTE

Dans le cadre de la succession de son fils, M. P... reste dans l'attente d'un remboursement de frais engagés. L'office notarial déclare attendre un retour de la Caisse des Dépôts, validant un versement des fonds par l'organisme concerné. Il saisit la Médiatrice de la Caisse des Dépôts car il n'obtient pas de réponse des parties concernées.

LA RÉPONSE

Les recherches demandées par la Médiatrice n'ont pas permis d'identifier de virement à la Caisse des Dépôts. Après une recherche plus approfondie, l'office notarial retrouve le virement qui lui avait été adressé directement par l'organisme et placé en compte d'attente, car accompagné d'aucun renseignement quant à son objet. La somme a été immédiatement virée à M. P..., permettant la clôture du dossier de succession.



Cession d'un bail commercial

LA REQUÊTE

Pour que M^{me} B... puisse céder son bail commercial, le secteur d'activité du repreneur doit être validé par Icade, gestionnaire de l'immeuble. M^{me} B... a proposé plusieurs candidats, qui n'ont pas donné suite faute de réponse d'Icade dans un délai acceptable.

LA RÉPONSE

Suite à l'intervention de la Médiatrice, Icade veille désormais à faciliter les échanges avec M^{me} B..., et notamment, à ce que tout nouveau dossier présenté soit rapidement étudié avec attention.



Demande abusive (1)

LA REQUÊTE

M^{me} S... souhaite obtenir l'attribution d'une allocation à la suite du décès de son époux.

LA RÉPONSE

L'époux de M^{me} S... étant décédé il y a 34 ans, la Caisse des Dépôts ne dispose plus des éléments de son dossier. L'article 2224 du code civil précise que la prescription de l'allocation personnelle est de 5 ans à compter du jour où le titulaire a connu les faits lui permettant de l'exercer. La Médiatrice ne peut pas donner suite à la requête de M^{me} S... Malgré la réponse de la Médiatrice, celle-ci poursuit néanmoins ses demandes en envoyant régulièrement des mails et des courriers. Ces demandes réitérées ayant un caractère abusif, la Médiatrice l'informe qu'en application de la loi n° 2000-321 (article 19 - paragraphe 2), relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations, aucune réponse supplémentaire ne lui sera apportée.



Demande abusive (2)

LA REQUÊTE

M^{me} T..., résidant en Algérie, souhaite obtenir des versements de pension de son mari décédé. Bien que ses demandes soient imprécises, la Caisse des Dépôts les fait suivre aux bons interlocuteurs et lui apporte des réponses. Elle saisit néanmoins la Médiatrice.

LA RÉPONSE

Sept courriers et mails ont été adressés à M^{me} T... depuis 2014, relatant diverses démarches et signalant qu'elle ne peut pas bénéficier de versements de la pension demandée. Ces demandes réitérées ayant un caractère abusif, la Médiatrice l'informe qu'en application de la loi n° 2000-321 (article 19 - paragraphe 2), relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations, aucune réponse supplémentaire ne lui sera apportée.



LITIGES



Consignation volontaire d'un loyer

LA REQUÊTE

M. B... est locataire d'un appartement qui ne lui semble pas être aux normes. Le manque de circulation d'air entraîne des problèmes d'humidité et de moisissure. Après de multiples relances depuis 8 mois, les travaux n'ont pas été engagés. Il souhaiterait réaliser une consignation de ses loyers auprès de la Caisse des Dépôts, afin d'inciter le propriétaire à entamer des travaux.

LA RÉPONSE

La Médiatrice informe M. B... qu'il est nécessaire d'obtenir une décision de justice auprès du Tribunal d'Instance de son lieu d'habitation. La Caisse des Dépôts ne peut en effet procéder à une consignation « volontaire ». Elle lui recommande de s'adresser au greffe de son Tribunal d'instance, qui pourra l'orienter vers la démarche la plus efficace.



Chèque non débité

LA REQUÊTE

M^{me} F... conteste devoir à la Caisse des Dépôts un règlement émis à l'ordre d'un huissier de justice, dont le chèque a été perdu. Elle assure que le chèque a bien été débité de son compte.

LA RÉPONSE

Suite à la perte du chèque, la Caisse des Dépôts a crédité le compte de son client huissier de justice du montant émis à son ordre. Elle réclame à M^{me} F... le paiement de cette créance. L'enquête menée par la Médiatrice révèle que le compte bancaire de M^{me} F... n'a jamais été débité. Elle informe M^{me} F... que la Caisse des Dépôts est légitime à réclamer cette somme litigieuse, sur le fondement de la quittance subrogative dûment signée par l'office d'huissiers de justice. Elle considère que la Caisse des Dépôts est légitime à la poursuivre en justice si elle ne règle pas sa créance.



Remise en cause d'une succession

LA REQUÊTE

M^{me} S... remet en cause la répartition d'une succession réalisée presque dix ans auparavant. Elle demande la copie d'un chèque émis à l'époque par la Caisse des Dépôts.

LA RÉPONSE

Après une enquête auprès des services concernés de la Caisse des Dépôts, la Médiatrice estime que le problème réside dans la répartition des droits de succession par le notaire. Les services de la Caisse des Dépôts font remonter la récurrence de problèmes de ce type avec des dossiers semblables. La mise en place d'une médiation au Conseil Supérieur du Notariat serait susceptible de faciliter leur traitement.



LITIGES



Versement d'un capital au lieu d'une rente dans un cas de force majeure

LA REQUÊTE

Un médiateur académique de l'Education Nationale contacte la Médiatrice pour lui exposer la demande de M^{me} F... relative à sa retraite additionnelle de la fonction publique (RAFP), gérée par la Caisse des Dépôts. Dans une situation financière et personnelle très difficile, liée à la maladie de son époux et de son fils. M^{me} F... souhaiterait bénéficier du versement d'un capital unique, plutôt que d'une rente annuelle versée mensuellement.

LA RÉPONSE

La Médiatrice sollicite la direction des retraites de la Caisse des Dépôts afin d'essayer de trouver une solution plus humaine face à la situation exceptionnelle de M^{me} F... Malheureusement, il lui est confirmé que le gestionnaire Caisse des Dépôts n'a aucune possibilité de déroger à la réglementation. La Médiatrice sollicite le directeur de l'ERAFP, qui lui confirme à son tour l'impossibilité d'envisager le versement d'un capital. Il le déplore, car il est régulièrement confronté à des situations de ce type.



Retraite de réversion indûment versée

LA REQUÊTE

M. B... a touché une pension de réversion pendant 10 ans, alors qu'il s'était remarié sans le signaler à la CNRACL. La caisse lui réclame la régularisation d'un excédent de versement de 52 092,33 €. La commission spéciale de la CNRACL a rejeté le recours gracieux déposé par M. B... Celui-ci saisit la Médiatrice.

LA RÉPONSE

Après vérification, la Médiatrice constate que lors de l'attribution d'une pension de réversion, l'intéressé reçoit un courrier qui lui demande d'informer la CNRACL de tout changement de situation familiale (remariage, vie en concubinage, PACS...). Par ailleurs, les correspondances administratives mentionnent bien que tout changement de situation familiale doit être signalé. En matière de recouvrement d'indu, la Caisse est fondée à le récupérer dans la limite des 20 ans conformément aux articles 1235, 2224 et 2232 du code civil. La CNRACL a tenu compte des ressources de M. B... et un échelonnement de la dette a été convenu, avec des mensualités de 300 €. La Médiatrice ne peut que confirmer à M. B... l'obligation de se conformer à la demande de recouvrement de la CNRACL. La Médiatrice approuve la volonté de la CNRACL d'assurer une information la plus complète possible à ses ressortissants.



Cotisations versées à tort

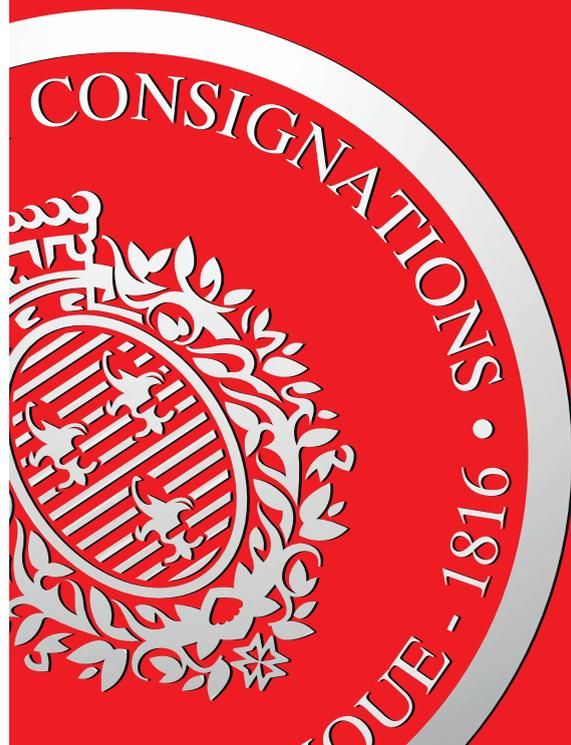
LA REQUÊTE

M. et M^{me} W... ont versé à tort à la CRCGMF des cotisations sociales expatriés pendant plusieurs années. Ils en souhaitent le remboursement. Cependant, la Sécurité sociale ne peut remonter au-delà des trois dernières années.

LA RÉPONSE

La Médiatrice ne peut pas déroger à la réglementation stricte qui encadre les régimes de retraite. Elle confirme qu'au-delà de trois ans, la Caisse des Dépôts ne peut pas récupérer auprès des organismes de sécurité sociale les cotisations versées à tort. La Médiatrice recommande à M. et M^{me} W... de saisir le Défenseur des Droits, afin qu'il porte éventuellement leur demande auprès des pouvoirs publics.





RECOMMANDATIONS



A l'issue de ses constats dans des situations vécues,
la Médiatrice formule des recommandations
d'amélioration au groupe Caisse des Dépôts.

RECOMMANDATIONS



Propositions de la Médiatrice

PROPOSITION N°1

Changement de la situation matrimoniale d'un bénéficiaire d'une pension de reversion

LA SITUATION

Il arrive qu'un bénéficiaire d'une pension de reversion omette d'informer sa caisse de retraite de son changement d'état-civil ou de situation matrimoniale (mariage, PACS, concubinage...). Il continue alors à recevoir des versements, auxquels il n'a plus droit. Cette situation peut durer plusieurs années et exposer le bénéficiaire à devoir rembourser les sommes perçues de manière indue et le placer dans une situation financière délicate.

LA PROPOSITION

La Médiatrice recommande aux responsables des Caisses de retraite de veiller à mentionner de manière très visible dans les correspondances administratives que tout changement d'état-civil ou de situation matrimoniale doit être immédiatement signalé.

PROPOSITION N°2

Documents à la disposition des membres des conseils d'administration

LA SITUATION

Les membres d'un conseil d'administration d'une filiale du groupe Caisse des Dépôts ne disposent pas systématiquement des pièces essentielles leur permettant de remplir au mieux leur rôle : statuts, règlement intérieur...

LA PROPOSITION

La Médiatrice recommande à toutes les entités du groupe Caisse des Dépôts de remettre de manière systématique leurs statuts et règlement intérieur à chaque administrateur nouvellement élu à leur conseil d'administration, afin de respecter un cadre de gouvernance exemplaire.

PROPOSITION N°3

Création d'une charte des gardiens du groupe SNI

LA SITUATION

Les relations au sein des immeubles peuvent être rendues difficiles par un manque de connaissance par les locataires des missions assurées par les gardiens.

LA PROPOSITION

La SNI a mis en œuvre une charte qualité et un ensemble de méthodes et d'outils de contrôle. La Médiatrice propose l'élaboration d'une charte des gardiens d'immeubles, permettant d'informer clairement les locataires sur les missions des gardiens et les valeurs du groupe SNI.



ANNEXES





La charte de la médiation du groupe Caisse des Dépôts

Charte validée le 24 octobre 2016
en comité de direction du groupe Caisse des Dépôts
succédant à la Charte de la médiation d'août 2007.

■ Préambule

Dès 1997, fut créée au sein du groupe Caisse des Dépôts une instance de médiation afin d'offrir la possibilité d'une résolution amiable des différends aux personnes bénéficiant de prestations de services proposées par le Groupe et ses entités (hormis les collaborateurs eux-mêmes).

La présente charte a pour objet de porter à la connaissance du public les caractéristiques de la médiation du groupe Caisse des Dépôts. Elle tient compte de l'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de la consommation, et de ses décrets d'application.

La Médiatrice veille à rappeler aux membres du comité de direction du groupe Caisse des Dépôts l'obligation incombant aux entités du Groupe de proposer une instance de médiation à leurs consommateurs.

La médiation du groupe Caisse des Dépôts couvre les secteurs relevant du droit de la consommation (notamment certaines activités bancaires, l'assurance, les transports, le logement, le tourisme, le commerce électronique...) et d'autres ne relevant pas du droit de la consommation correspondant à ses missions historiques (notamment les retraites, consignations, et dépôts règlementés...).

Article 1 - Le champ d'application de la médiation du groupe Caisse des Dépôts

Sous réserve de règles particulières, la médiation s'applique à tous les litiges entre une entité du groupe Caisse des Dépôts et une personne physique, morale ou une autre entité extérieure au Groupe, notamment aux litiges de la consommation, visés au titre V du livre I du code de la consommation sans préjudice des irrecevabilités visés à l'article 3.4.

Elle est exclue pour les litiges individuels ou collectifs de travail.

La médiation a ainsi vocation à couvrir, à différents titres, toutes les activités de la Caisse des Dépôts et des entités du Groupe.

Article 2 - le statut et les obligations de la Médiatrice

La Médiatrice accomplit sa mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable.

Une indépendance réaffirmée : la Médiatrice est désignée par un organe collégial pour trois ans et n'est pas révocable. Elle n'a aucun lien hiérarchique et ne reçoit aucune directive de quiconque. Elle dispose d'un budget et d'une équipe distincts et adaptés à l'accomplissement de sa mission. Sa rémunération est sans lien avec le résultat des médiations.

L'impartialité et la neutralité : la Médiatrice est impartiale par rapport aux parties et s'interdit toute situation

ANNEXE - 1



de conflit d'intérêt. Elle s'engage à traiter en permanence toutes les parties d'une manière équitable dans le cadre de la médiation.

La compétence : la Médiatrice, par son parcours professionnel, bénéficie d'une connaissance approfondie du groupe Caisse des Dépôts. Elle a suivi des formations spécifiques sur la médiation.

Article 3 - Le processus de la médiation

3.1 - la saisine de la Médiatrice

Le recours à la médiation est facultatif pour toute personne susceptible d'y recourir, et les parties peuvent se retirer du processus à tout moment.

Dans le cadre de la médiation des litiges de la consommation, la médiatrice peut intervenir en lien avec les médiateurs sectoriels et/ou publics sous réserve des conventions signées avec ces médiateurs. Le consommateur sera libre d'opter entre l'une ou l'autre des médiations proposées par l'entité concernée du groupe Caisse des Dépôts.

La Médiatrice peut être saisie par toute personne qui rencontre un litige avec au moins une des entités du groupe Caisse des Dépôts, ainsi que, pour avis, par les services du groupe Caisse des Dépôts et par le Directeur Général ou son représentant dûment habilité quand le dossier appelle une attention particulière.

La Médiatrice peut être saisie par écrit aux adresses suivantes :

- Adresse postale : La médiatrice - Groupe Caisse des Dépôts, 56 rue de Lille 75356 Paris
- Adresse mail : mediatrice@caissedesdepots.fr
- Site internet : www.caissedesdepots.fr/mediation-du-groupe-caisse-des-depots

La saisine est accompagnée des documents nécessaires au traitement de la demande.

La Médiatrice accuse réception du dossier dans un délai de cinq jours.

Les parties peuvent saisir la médiatrice sans faire appel à un avocat.

3.2 - la confidentialité

Sauf accord contraire des parties, la médiation est soumise au principe de confidentialité.

Les constatations de la Médiatrice et les déclarations recueillies au cours de la médiation ne peuvent être divulguées aux tiers ni invoquées ou produites dans le cadre d'une instance judiciaire ou arbitrale sans l'accord des parties, sauf exceptions prévues par la loi.

La Médiatrice peut recevoir les parties ensemble ou séparément.

3.3 - la gratuité de la médiation

Le recours à la médiation et l'instruction du dossier sont gratuits, à l'exception des frais éventuels de conseil, d'assistance ou de recours à l'avis d'un expert. En cas de demande conjointe d'expertise, les frais sont partagés entre les parties.

3.4 - les irrecevabilités pour les litiges de la consommation

Les litiges entre une entité du Groupe et un consommateur, relevant du titre V du livre I du code de la consommation, ne peuvent être examinés par la médiatrice lorsque :

- la demande est manifestement infondée ou abusive,
- le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal,
- le consommateur a introduit sa demande auprès de la médiatrice dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès de l'entité concernée du groupe Caisse des Dépôts,
- le litige n'entre pas dans son champ de compétence,
- le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès de l'entité concernée du groupe Caisse des Dépôts, par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat.

ANNEXE - 1



Dans cette dernière hypothèse, la Médiatrice informe le consommateur de la non-recevabilité de sa demande de médiation et lui indique l'entité vers laquelle sa réclamation doit être adressée. Elle lui rappelle que si la réponse ne lui convient pas, il pourra la saisir à nouveau.

La Médiatrice transfère la réclamation à l'entité concernée et lui demande de lui fournir une copie de la réponse adressée au consommateur. A réception de cette réponse, la Médiatrice s'assure de la satisfaction du consommateur et, si ce n'est pas le cas, l'informe que la médiation est possible. Par ailleurs, à défaut de réponse dans le délai de deux mois du service clientèle à compter de la réception de la demande, la médiation sera possible.

Dans les quatre premières hypothèses, le consommateur est informé par la Médiatrice, dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier, du rejet de sa demande de médiation.

3.5 - la durée de la médiation

L'issue de la médiation intervient dans un délai de quatre-vingt-dix jours à compter de la date à laquelle la médiatrice avise les parties de la réception des documents (dès réception) par voie électronique ou par courrier simple de sa saisine. Le délai peut être prolongé par la Médiatrice, à tout moment, en cas de litige complexe. Elle en avise immédiatement les parties.

3.6 - la langue de la médiation

La langue du processus de médiation est le français.

Article 4 : Les effets de la médiation

4.1 - la suspension de la prescription pour former une demande en justice

En application de l'article 2238 du code civil, la prescription est suspendue à compter du jour où, après la survenance d'un litige, les parties conviennent de recourir à la média-

tion ou, à défaut d'accord écrit, à compter du jour de la première réunion de médiation. Le délai de prescription recommence à courir, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois, à compter de la date à laquelle soit l'une des parties ou les deux, soit la Médiatrice déclarent que la médiation est terminée.

Toutefois cette règle ne s'applique pas aux créances soumises à la prescription quadriennale prévue par la loi n°68-1250 du 31 décembre 1968 relative à la prescription des créances sur l'Etat, les départements, les communes et les établissements publics.

Article 5 - La solution de la Médiatrice

La Médiatrice sollicite l'entité concernée du groupe Caisse des Dépôts et échange avec la personne l'ayant saisie pour étudier tous les éléments de sa demande.

Pour les litiges relevant du titre V du livre I du code de la consommation, à défaut d'accord amiable entre les parties, la Médiatrice leur propose une solution pour régler le litige et leur précise :

- qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser sa proposition de solution,
- que la participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction ;
- que la solution peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge.
- quels sont les effets juridiques de l'acceptation de la proposition de solution et fixe un délai d'acceptation ou de refus de celle-ci.

Elle fonde son analyse et, le cas échéant, ses propositions de solution sur les sources du droit positif et sur les considérations liées à l'équité.

S'agissant des litiges ne relevant pas du titre V du livre I du code de la consommation, la Médiatrice émet un simple avis.

ANNEXE - 1



Article 6 - Le rapport de la Médiatrice

Chaque année la Médiatrice rédige un rapport sur son activité comportant une partie relative à la médiation des litiges de la consommation et une partie relative aux médiations non soumises au code de la consommation. Ce rapport est mis à la disposition du public sur le site internet et comprend, en ce qui concerne les litiges de la consommation, les informations suivantes :

- le nombre de litiges dont elle a été saisie et leur objet,
- les questions les plus fréquemment rencontrées dans les litiges qui lui sont soumis et ses recommandations afin de les éviter,
- la proportion de litiges qu'elle a refusé de traiter et l'évaluation en pourcentage des différents motifs de refus,
- le pourcentage des médiations interrompues et les causes principales de cette interruption,
- la durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges,
- s'il est connu, le pourcentage des médiations qui sont exécutées,
- l'existence de la coopération au sein de réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers,
- le pourcentage des solutions proposées en faveur du consommateur ou de l'entité concernée du groupe Caisse des Dépôts ainsi que le pourcentage des litiges résolus à l'amiable.

Il comprend en outre une synthèse des questions relatives au périmètre d'intervention.

Article 7 - Protection des données à caractère personnel

La Caisse des Dépôts, dont le siège est situé au 56 rue de Lille, 75007 Paris, est responsable du traitement ayant pour finalité la gestion des dossiers de médiation dans le cadre de la résolution amiable des différends aux personnes bénéficiant des prestations de services proposées par

la Caisse des Dépôts et ses filiales. Les données à caractère personnel collectées dans le cadre du processus de médiation sont nécessaires au traitement du dossier. Seules les personnes ayant en charge le règlement de ce dossier sont habilitées à y accéder. Les données à caractère personnel collectées dans le cadre de ce traitement sont conservées au maximum 3 ans à compter de la clôture du dossier. Au-delà de cette durée, toutes les données sont détruites. Conformément à la réglementation en matière de données à caractère personnel, les personnes concernées par ce traitement disposent d'un droit d'accès, de rectification et d'effacement de celles-ci. Il dispose également d'un droit d'opposition pour des motifs légitimes. Ils peuvent exercer leurs droits auprès du Correspondant informatique et Libertés de la Caisse des Dépôts :

par courriel à :
cil@caissedesdepots.fr

ou par courrier à :
Caisse des Dépôts -
Correspondant Informatique et
Libertés, 56, rue de Lille
75007 PARIS.

Dans le cas, où ils considèrent que leurs droits n'ont pas été respectés dans le cadre de la mise en place de ce traitement, ils ont le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

Article 8 - Valeurs et principes de la médiation

La devise de la Caisse des Dépôts, «Foi Publique», rappelle depuis 1816 les valeurs constitutives de l'Institution qui sont la confiance et le long terme.

La Médiatrice du groupe Caisse des Dépôts est membre du Club des médiateurs de services au public et adhère aux valeurs de ce club : l'indépendance, la neutralité, l'impartialité. Elle adhère également aux principes applicables au processus de médiation : l'équité, la transparence, la gratuité, la confidentialité, et l'efficacité.

ANNEXE - 2



La première réclamation d'un consommateur

Une tablette gravée adressée par un client mécontent à son fournisseur de cuivre dans la région d'Ur en Mésopotamie, à l'époque de l'ancienne Babylone, environ 1750 av JC. Le client a reçu une cargaison de lingots de cuivre d'une qualité inférieure à ce qui était prévu, en mauvais état et hors délai... Le contrat rédigé sur une tablette scellée et gardée dans le temple de Samas n'a pas été respecté ! De plus, son messenger a très mal reçu par le fournisseur... Le client fait part de son mécontentement et demande à être remboursé.



La Médiatrice remercie les personnes et les entités qui l'ont aidée dans l'élaboration de son rapport :

- Sarah Lemestre, son assistante ;
- le secrétariat général du Groupe ;
- la direction juridique et fiscale ;
- la direction de la communication ;
- l'équipe Informatique cadres dirigeants.

Conception et réalisation : Luc-Michel Gorre Conseil Editorial



Les membres du Club des Médiateurs de Services au Public



CLUB DES MÉDIATEURS
DE SERVICES AU PUBLIC



Le Médiateur de l'autorité
des marchés financiers
Marielle COHEN-BRANCHE
17, place de la Bourse
75082 Paris Cedex 02
[http://www.amf-france.org/
Le-mediateur-de-l-AMF/Presentation](http://www.amf-france.org/Le-mediateur-de-l-AMF/Presentation)



Le Médiateur de l'Association
française des sociétés financières
Armand PUJAL
24 avenue de la Grande Armée
75854 Paris Cedex 17
<http://lemediateur.asf-france.com>



Le Médiateur de l'Assurance
Philippe BAILLOT
TSA 50110
75441 Paris Cedex 9
www.mediation-assurance.org



La Médiatrice auprès de BNP Paribas pour la
clientèle des particuliers
Dominique CHEVAILLIER BOISSEAU
TSA 52177
75318 Paris Cedex 09
<https://mediateur.bnpparibas.net>



La Médiatrice du groupe
Caisse des Dépôts
Anne GUILLAUMAT de BLIGNIERES
56 rue de Lille
75356 Paris 07 SP
[http://www.caissedesdepots.fr/
mediation-du-groupe-caisse-des-depots](http://www.caissedesdepots.fr/mediation-du-groupe-caisse-des-depots)



La Médiatrice des
Communications électroniques
Marie-Claire MIALARET
CS 30 342
94257 Gentilly Cedex
www.mediateur-telecom.fr



Le Médiateur de l'Eau
Dominique BRAYE
BP 40 463
75366 Paris Cedex 08
www.mediation-eau.fr



Le Médiateur du Groupe EDF
Alain BRIERE
TSA 50026
75804 Paris Cedex 08
<https://mediateur.edf.fr>



Le Médiateur de l'Éducation Nationale
et de l'Enseignement Supérieur
Catherine BECCHETTI-BIZOT
Carré Suffren
110 rue de Grenelle
75357 Paris 07 SP
[http://www.education.gouv.fr/pid282/
le-mediateur-de-l-education-nationale-
et-de-l-enseignement-superieur.html](http://www.education.gouv.fr/pid282/le-mediateur-de-l-education-nationale-et-de-l-enseignement-superieur.html)



Le Médiateur National de l'Énergie
Jean GAUBERT
15 rue Pasquier
75008 PARIS
www.energie-mediateur.fr



Le Médiateur des Entreprises
Pierre PELOUZET
98 / 102 rue de Richelieu
75002 Paris
www.mediateur-des-entreprises.fr



Le Médiateur de l'information
de France 2 et France 3
Nicolas JACOBS
7, esplanade Henri-de-France
75907 Paris Cedex 15
[http://www.francetvinfo.fr/
nous-contacter/mediateur-info](http://www.francetvinfo.fr/nous-contacter/mediateur-info)

ANNEXE - 3



Le Médiateur des programmes
de France Télévisions

Gora PATEL

7, esplanade Henri de France
75907 Paris cedex 15
<http://mediateur.francetv.fr/emissions/le-mediateur-des-programmes>



Le Médiateur de la région Ile-de-France

Jean-Pierre HOSS

33 rue Barbet de Jouy
75007 Paris
www.iledefrance.fr/mediateur



Le Médiateur du groupe ENGIE

Jean-Pierre HERVÉ

27601
59973 Tourcoing Cedex
www.mediateur-engie.com



LE GROUPE LA POSTE

Le Médiateur du groupe La Poste

Pierre SEGURA

9 rue du Colonel - CPF 407
75757 Paris Cedex 15
<https://www.laposte.fr/mediateur>



Le Médiateur des Ministères
économiques et financiers

Christophe BAULINET

BP 60153
14010 Caen Cedex 1
www.economie.gouv.fr/mediateur



Le Médiateur de la Mutualité
sociale agricole

Roland BAUD

Les Mercuriales
40, rue Jean Jaurès
93547 Bagnolet Cedex
www.msa.fr/
<http://www.msa.fr/lfr/organisation/le-mediateur-msa>



Le Médiateur de Paris Habitat OHP

21 bis rue Claude Bernard
75253 Paris Cedex 05
<http://www.parishabitat.fr/Loc/Pages/MonLogementModeEmploiLaMediatrice.aspx>



pôle emploi

Le Médiateur National de Pôle Emploi

Jean-Louis WALTER

Direction Générale
1 rue de Docteur Gley
75987 Paris Cedex 20
<http://www.pole-emploi.fr/candidat/le-mediateur-de-pole-emploi-@/article.jspz?id=60586>



La Médiatrice de la RATP

Betty CHAPPE

LAC LC12
54 quai de la Râpée
75599 Paris Cedex 12
http://services.ratp.fr/fr/ratp/vch_124175/mediateur/



Le Médiateur de la SNCF

Henriette CHAUBON

TSA 37701
59973 Tourcoing Cedex
<http://www.sncf.com/fr/relation-client/mediateur/conditions-saisie>



La Médiation
Tourisme
et Voyage

Le Médiateur Tourisme et Voyage

Jean-Pierre TEYSSIER

BP 80 303
75823 Paris Cedex 17
www.mtv.travel



Le Médiateur du RSI

Jean-Philippe NAUDON

260/264 avenue du Président Wilson
93457 La Plaine Saint-Denis Cedex
<https://www.rsi.fr/mediation.html>



Le médiateur du e-commerce
de la Fédération e-commerce
et vente à distance

Bernard SIOUFFI

60, rue La Boétie
75008 Paris
<http://www.mediateurfevad.fr>

MEMBRE D'HONNEUR

Le Défenseur des Droits

Jacques TOUBON

Délégué Général Bernard DREYFUS

7 rue Saint-Florentin
75049 PARIS Cedex 08

<https://www.defenseurdesdroits.fr>

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

LE DÉFENSEUR
DES DROITS





La Médiatrice peut être saisie par écrit
aux adresses suivantes :

Adresse postale

La Médiatrice - Groupe Caisse des Dépôts,
56 rue de Lille 75356 Paris

Adresse mail

mediatrice@caissedesdepots.fr

Site Internet

www.caissedesdepots.fr/mediation-du-groupe-caisse-des-depots

G R O U P E



Caisse
des Dépôts

