Caisse des Dépôts
GROUPE

Rapport de la Médiatrice 2018

Le groupe Caisse des Dépôts

Le Groupe est constitué de la Caisse des Dépôts – établissement public créé par la loi de 1816, qui assure des missions historiques au service de l'intérêt général –, et de participations stratégiques qui interviennent dans le domaine concurrentiel. Placée sous la surveillance et la garantie du Parlement, la Caisse des Dépôts est la seule institution financière en Europe à pouvoir se prévaloir de la protection du Parlement.

Acteur responsable, la Caisse des Dépôts constitue avec ses participations stratégiques un groupe public, investisseur de long terme qui s'engage au quotidien à réduire les inégalités territoriales et sociales pour faire grandir la France.

Aujourd'hui, la Caisse des Dépôts organise son intervention autour de 5 grands métiers : les retraites et la solidarité, les gestions d'actifs, la gestion des participations stratégiques, le financement des entreprises (avec sa filiale Bpifrance) et la Banque des Territoires.

Le soutien aux projets des territoires : la Banque des Territoires propose des solutions sur mesure de conseil et de financement en prêts et en investissement pour répondre aux besoins des collectivités locales, des organismes de logement social, des entreprises publiques locales et des professions juridiques. Elle est un point d'entrée unique et s'adresse à tous les territoires, depuis les zones rurales jusqu'aux métropoles, avec l'ambition de lutter contre les inégalités sociales et les fractures territoriales. La Banque des Territoires est une marque déployée dans les 16 directions régionales et les 35 implantations territoriales de la Caisse des Dépôts. Les filiales CDC Habitat et la Scet participent à cette offre au service des territoires.

Le financement des entreprises : Bpifrance a pour mission de dynamiser et rendre plus compétitive l'économie française. Partenaire de confiance des entrepreneurs, elle est l'acteur public incontournable du financement et de l'accompagnement des entreprises, en France comme à l'international. La banque intervient à leur service selon différentes modalités : prêts, garanties, prises de participations, conseil et accompagnement.

Retraites et solidarité : la Caisse des Dépôts est un acteur majeur de la cohésion sociale, assurant un rôle dans la qualification professionnelle de 33 millions de Français et contribuant au défi du régime universel des retraites. Elle est aussi en charge de *mon Compte formation.*

Les gestions d'actifs permettent à la Caisse des Dépôts de financer et d'accompagner des projets d'intérêt général sur tous les territoires. Le Groupe contribue au financement de l'économie française avec une prise en compte toujours plus forte des critères Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance (ESG).

Les participations stratégiques : les revenus des filiales et les dividendes issus des participations stratégiques viennent soutenir les missions d'intérêt général. La Caisse des Dépôts gère son portefeuille de filiales et participations sur la base de trois critères : son intérêt patrimonial, l'intérêt à long terme des entreprises concernées, de leurs clients et de leurs collaborateurs, et l'intérêt général.

Sommaire

ACTIVITÉ **p.6**
La médiation en 2018

CHIFFRES **p.18**
Les chiffres de la médiation

LITIGES **p.24**
Exemples de médiation :
- Médiation de la consommation
- Médiation institutionnelle

ENQUÊTE DE SATISFACTION **p.32**
Une enquête menée en 2018
auprès des requérants

RECOMMANDATIONS **p.36**
Propositions de la Médiatrice

ANNEXES **p.42**

Anne Guillaumat de Blignières
Médiatrice du groupe Caisse des Dépôts

Outil de paix sociale, la médiation intervient lorsque les autres recours internes ont été épuisés. Dispositif exigeant, elle vise à **inscrire la confiance** au cœur de relations de long terme avec les parties prenantes, usagers et consommateurs.

La médiation s'exerce au sein du groupe Caisse des Dépôts essentiellement vis-à-vis de bénéficiaires de prestations liées aux missions d'intérêt général confiées par l'Etat à l'Etablissement public, mais aussi, dans quelques cas, pour des relations contractuelles avec des consommateurs.

C'est pourquoi la Médiation du Groupe a évolué pour tenir 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. Dans ce cadre, j'ai obtenu **mon référencement par la Commission d'évaluation et de contrôle de la Médiation de la Consommation** le 14 décembre 2018, après avoir été auditionnée le 19 novembre 2018.

Tout au long de l'année, j'ai poursuivi ma formation à la Médiation, en lien avec le Club des médiateurs de services au public et aussi du Cercle des médiateurs bancaires. J'ai obtenu par ailleurs le diplôme universitaire de second niveau (D.U.2) de l'Institut Ifomene, et rédigé un mémoire sur l'Ecoute en Médiation.

Afin de poursuivre le développement de la médiation dans le groupe Caisse des Dépôts, j'ai organisé avec Pierre Chevalier, directeur juridique et fiscal du Groupe, la première rencontre de la Communauté de la Médiation du Groupe, le 13 novembre 2018 : notre objectif est de **réfléchir au déploiement du processus de médiation,** afin d'améliorer les relations avec l'ensemble des parties prenantes.

En 2018, j'ai instruit une très grande majorité de dossiers relevant de la **médiation institutionnelle** (retraites, consignations, dépôts règlementés, logement, actifs en déshérence…). Le nombre de saisines reçues a une nouvelle fois progressé, de 27 %, et 431 dossiers ont été instruits au cours de l'année.

67 % des saisines sont relatives au **dispositif Ciclade** de gestion des avoirs en déshérence, mis en place par la Caisse des Dépôts en application de la loi Eckert du 13 juin 2014. Même si le chiffre des 226 saisines liées à Ciclade paraît important pour la structure de médiation du Groupe, il reste faible par rapport aux 352 000 recherches concernant des avoirs en déshérence effectuées en 2018 sur le site Internet Ciclade, et aux 36 000 demandes transmises au service de restitution. Le nombre de dossiers traités par la Médiation dans le cadre de Ciclade reste donc modéré, correspondant à 0,6 % des demandes de restitution.

Particulièrement sensible au sentiment d'injustice exprimé par les requérants,

j'ai instruit avec la plus grande attention chacun des dossiers recevables pendant l'année. J'ai veillé à proposer **des solutions en droit et en équité,** tout en tenant compte du cadre règlementaire strict lié à certaines missions du groupe Caisse des Dépôts.

Les **saisines digitales ont poursuivi leur progression,** par e-mail et via le site de la Médiation du Groupe, pour atteindre 80 % du total. La possibilité de saisine par courrier reste néanmoins essentielle pour toutes les personnes qui n'ont pas accès à Internet, qui doivent pouvoir continuer à bénéficier de l'ensemble des services proposés.

J'ai veillé à mettre en place un dispositif répondant aux nouvelles exigences législatives relatives au Règlement général sur la Protection des Données (RGPD).

médiation et du suivi du dossier reste fortement corrélée à l'issue obtenue, près des trois quarts des répondants conseilleraient à un proche de recourir à la Médiation du Groupe.

Conformément à ma mission, je formule dans ce rapport plusieurs **recommandations d'amélioration des processus,** à la suite de l'analyse de certaines situations signalées par les requérants lors de leurs saisines. En 2017, ces suggestions avaient été favorablement accueillies par les différentes entités du Groupe, qui avaient validé leur mise en place. Un suivi des propositions formulées en 2017 manifeste qu'elles ont eu un effet positif, même si des progrès restent à faire pour certaines. Cette année encore, plusieurs recommandations concernent le dispositif Ciclade.

« Le nombre de saisines reçues à la Médiation a une nouvelle fois progressé, de 27 % cette année et 431 dossiers ont été instruits. »

Dans l'objectif d'améliorer la qualité de l'instruction des saisines, j'ai envoyé pour la première fois cette année un questionnaire à l'ensemble des requérants dont le dossier a été clos en 2018, afin de **mesurer leur satisfaction.** Si l'appréciation globale de l'ensemble du processus de la

Je remercie l'ensemble des interlocuteurs du groupe Caisse des Dépôts que j'ai sollicités, pour leur réactivité et la précision des réponses qu'ils ont apportées à mes questions, permettant de trouver des solutions à des situations parfois complexes.

ACTIVITÉ

La Médiatrice du groupe Caisse des Dépôts a été référencée le 14 décembre 2018 par la Commission d'évaluation et de contrôle de la Médiation de la Consommation, qui l'a signifié à l'Union Européenne. La plus large part de son activité a néanmoins été consacrée à la médiation institutionnelle.

La Médiation du groupe Caisse des Dépôts

La devise de la Caisse des Dépôts porte les valeurs de la médiation

A Rome, la Foi publique personnifiait 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.

La Foi publique joue un rôle de ciment politique et social, par l'intéressement de toute la population à la fortune publique. Mentionnée à de nombreuses reprises dans les débats parlementaires relatifs à la création en 1816 de la Caisse des Dépôts, elle en est la devise depuis plus de deux siècles.

Par ses fonctions d'intermédiaire fiable et de dépositaire inviolable, la Caisse des Dépôts apparaît comme l'expression efficace de la garantie de l'État. Par son statut indépendant, elle incarne la Foi publique et le respect infrangible des droits de chaque citoyen. Elle se pose en Médiatrice entre le peuple et la puissance publique.

Une garantie d'indépendance

L'instance de médiation **institutionnelle** créée par la Caisse des Dépôts en 1997 a évolué pour se conformer à la législation récente, européenne et française, relative à la réglementation de la médiation de la **consommation**. Un organe collégial paritaire réuni le 21 décembre 2017 a désigné Anne Guillaumat de Blignières Médiatrice de la consommation du groupe Caisse des Dépôts pour une durée de trois ans, sous la dénomination « Médiatrice du Groupe ». Toute entité du Groupe peut avoir recours à elle.

La Médiatrice exerce son activité selon la charte de la médiation du groupe Caisse des Dépôts, validée en comité de direction le 24 octobre 2016. Une charte de la médiation de la consommation a par ailleurs été élaborée lors du référencement de la Médiatrice, tenant 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. Ces chartes sont en ligne sur les sites Internet de la Médiation.

Indépendante, la Médiatrice bénéficie d'une totale autonomie dans l'exercice de sa mission, sans contrainte hiérarchique ou fonctionnelle. Elle dispose d'un budget propre et d'une équipe dédiée lui permettant d'accomplir sa mission.

Neutre, la Médiatrice traite toutes les parties d'une manière impartiale dans le cadre de l'instruction des dossiers. Elle propose des solutions en droit et en équité.

Compétente, la Médiatrice dispose d'un parcours professionnel lui garantissant une connaissance approfondie du groupe Caisse des Dépôts, et suit des formations spécifiques sur la médiation. Elle a notamment obtenu le diplôme universitaire de médiateur le 28 février 2019 (DU2).

Un référencement par la Commission d'évaluation et de contrôle de la Médiation de la Consommation

Après avoir été auditionnée le 19 novembre 2018 par la Commission d'évaluation et de contrôle de la Médiation de la Consommation, la Médiatrice du groupe Caisse des Dépôts a obtenu son référencement le 14 décembre 2018.

Médiation de la consommation et médiation institutionnelle : des exigences identiques

La Médiatrice intervient sur des saisines relevant de la médiation institutionnelle et également de la médiation de la consommation. Le processus d'instruction des saisines est le même, avec un niveau d'exigence et des délais identiques.

La **médiation institutionnelle** concerne les missions historiques et réglementées du Groupe, ne relevant pas du droit de la consommation : retraites, consignations, dépôts réglementés, restitution des avoirs en déshérence, comptes personnels de formation… En raison de la jurisprudence de la Cour d'appel de Paris, les saisines relatives au logement relèvent désormais de la médiation institutionnelle.

La **médiation de la consommation** concerne uniquement les litiges portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de services entre un consommateur et un professionnel. Elle couvre les activités de la Caisse des Dépôts relevant du droit de la consommation : banque, assurance, prêts aux logements… Un consommateur est « toute personne physique qui agit à des fins n'entrant pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole ».

La Médiatrice peut être saisie par toute personne qui rencontre un litige avec une entité du groupe Caisse des Dépôts. Elle s'attache à rétablir une relation qui a été rompue entre cette entité et son client. Au-delà d'une solution à un litige ponctuel, elle a pour ambition de renouer un lien de confiance dans la durée.

Une définition de la médiation

Outil de paix sociale, la médiation est, selon le Club des Médiateurs de Services au Public dont la Médiatrice est membre, « un mode alternatif de résolution des litiges. Elle peut être mise en œuvre pour tenter d'éviter une action en justice et pour régler des litiges individuels entre les personnes physiques ou morales et les entreprises ou institutions.

Gratuite, rapide, d'accès libre, elle intervient lorsque les autres recours internes sont épuisés. Ce règlement des différends s'effectue dans un esprit et avec les techniques de la médiation : écoute, équité, impartialité, respect du contradictoire, confidentialité. L'issue de la médiation se traduit par l'émission d'un avis en droit et en équité, dans un délai d'un à trois mois (voire davantage suivant la complexité du dossier), avis que les parties sont libres d'accepter ou de refuser.

Depuis les dix dernières années, de nombreuses grandes institutions et entreprises ont pris l'initiative de mettre en place des instances de médiation pour offrir une meilleure qualité d'écoute et de services au public. Par leur positionnement, leur expérience, leur autorité morale et professionnelle, et par l'indépendance dont ils disposent au sein de l'institution ou de l'entreprise, ces Médiateurs ont un rôle singulier : non seulement ils favorisent le règlement des différends mais ils contribuent également à les prévenir par leurs préconisations d'amélioration des processus. »

Première Rencontre de la Communauté de la Médiation du groupe Caisse des Dépôts

L'évolution continue du recours à la médiation

Les pouvoirs publics veulent favoriser le développement de la médiation en France. Ainsi, le président de l'Assemblée nationale a proposé le 31 octobre 2018 au Premier ministre de faire réaliser par France Stratégie une étude sur « les dispositifs de médiation dans les relations entre les usagers et l'administration. » Son objectif sera d'aborder les politiques publiques du point de vue du citoyen, et d'inclure une réflexion sur l'impact de la dématérialisation généralisée.

Une attente de développement de la médiation

L'association pluridisciplinaire de médiateurs Ad Hoc a fait réaliser un sondage par l'institut Odoxa sur le thème « Les Français, la réforme de la justice et le recours à la médiation ». Il révèle une très bonne acceptation de la médiation. 82 % des personnes interrogées connaissent la médiation comme un processus dont l'objectif est de résoudre un différend. 87 % estiment que la médiation est insuffisamment développée en France. Elles voient également la médiation comme un processus :

- finalement moins coûteux pour les justiciables (86 %) ;
- qui peut contribuer à désengorger les juridictions (85 %) ;
- qui permet aux parties en conflit de trouver ensemble une solution et donc de conserver un minimum de lien social (84 %) ;
- plus efficace pour régler les conflits (73 %) ;
- qui garantit toute confidentialité (60 %).

Plan d'action pour le développement de la médiation au sein du groupe Caisse des Dépôts

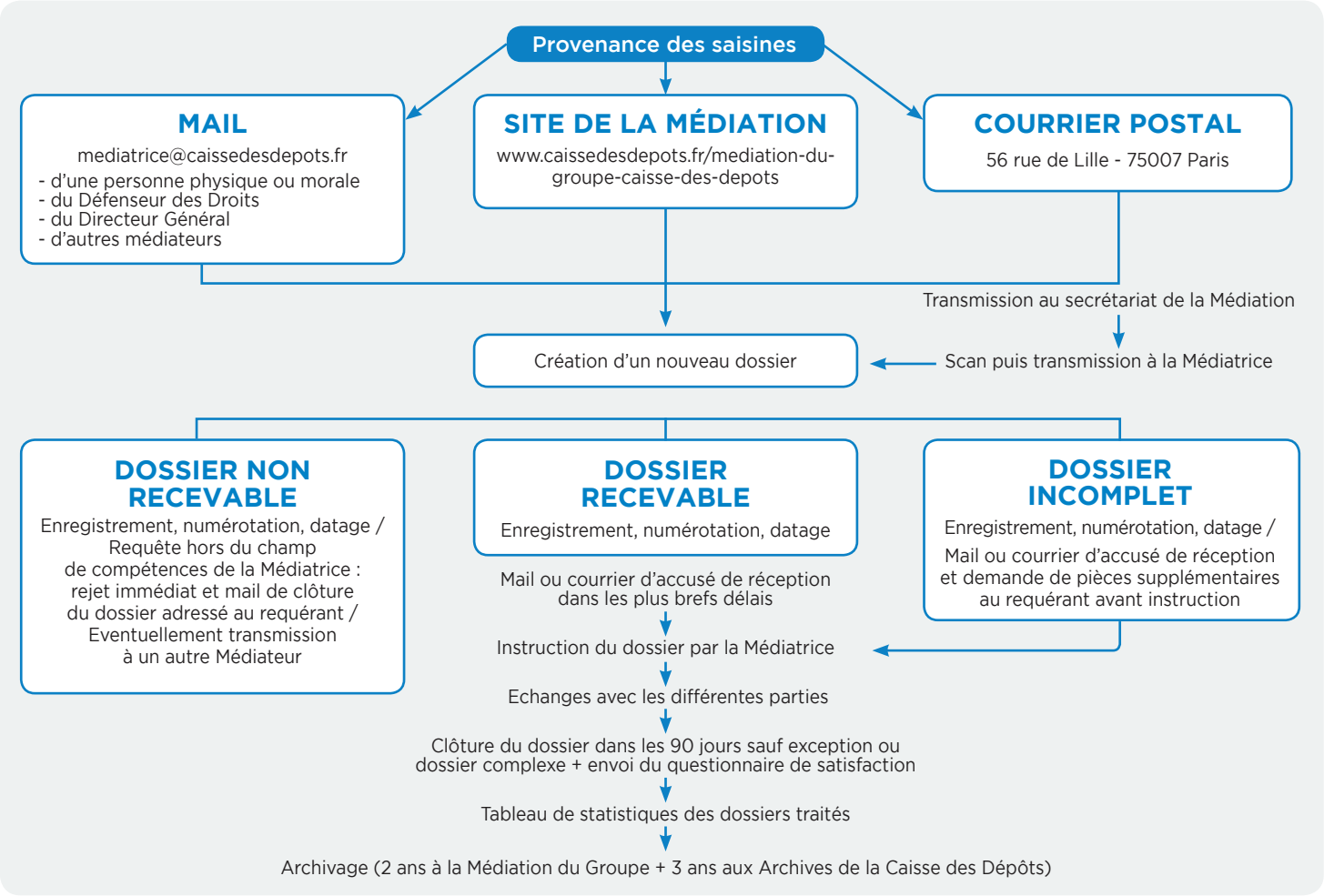
Dans cette perspective, la Médiatrice a organisé le 13 novembre avec Pierre Chevalier, directeur juridique et fiscal du Groupe, la première Rencontre de la Communauté de la Médiation du Groupe, dont l'objectif est de réfléchir au déploiement du processus de médiation, afin d'améliorer les relations avec l'ensemble des parties prenantes.

Une collaboration étroite avec les autres médiateurs

Pour instruire les saisines liées au droit de la consommation, certaines filiales de la Caisse des Dépôts font appel à des médiateurs sectoriels : le Médiateur de l'Assurance pour CNP Assurances ; le Médiateur Tourisme et Voyage pour Transdev et la Compagnie des Alpes. Certains requérants saisissent cependant directement la Médiatrice du Groupe.

De son côté, la Médiatrice du groupe Caisse des Dépôts reçoit régulièrement des dossiers transmis par le Défenseur des Droits ou d'autres médiateurs.

LE PARCOURS DES SAISINES À LA MÉDIATION DU GROUPE CAISSE DES DÉPÔTS



La Médiatrice accuse réception de la saisine dans le délai le plus rapide. Après s'être assurée de la recevabilité du dossier, elle l'instruit par tous les moyens à sa disposition. L'issue de la médiation intervient dans un délai maximum de quatre-vingt-dix jours à compter de la date à la laquelle la Médiatrice avise les requérants qu'elle dispose des documents nécessaires pour commencer son instruction.

Ce délai peut être prolongé par la Médiatrice, à tout moment, en cas de litige complexe ou lorsque l'instruction par les services du Groupe nécessite un examen approfondi pour des raisons de sécurité des transactions financières. Elle en avise alors les parties.

Un site Internet toujours plus fréquenté

Le site Internet de la Médiation est signalé dès la page d'accueil du site de la Caisse des Dépôts. Il facilite le recours à la médiation, avec un formulaire de saisine en ligne, les contacts nécessaires et des liens avec l'environnement de la médiation. Le site de la Médiation institutionnelle du Groupe a été mis à jour, tandis qu'un site de la Médiation de la Consommation a été développé en 2018, pour se conformer aux exigences de la Commission d'évaluation et de contrôle.

Le site de la Médiation institutionnelle du groupe Caisse des Dépôts a enregistré 805 visites sur l'année et le site de la Médiation de la consommation 188 visites.

Accompagnement de la dématérialisation

La médiation ne veut pas laisser de côté les personnes en France qui n'ont pas accès à Internet. C'est pourquoi la Médiatrice reste très attentive à tous ceux qui ne sont pas familiers de la culture digitale ou qui résident dans des zones ne permettant pas d'accéder à Internet, en leur offrant une possibilité de saisine postale.

Selon une étude CSA rendue publique par l'association Les Petits Frères des Pauvres, 27 % des plus de 60 ans n'utilisent jamais Internet. Ce taux monte à 59 % pour les plus de 85 ans. L'association caritative appelle à lutter contre l'exclusion numérique des personnes âgées.

Par ailleurs, une étude Elabe de novembre 2018 révèle que pour 61 % des Français, les démarches administratives ont été les services du quotidien les plus impactés par le numérique.

De son côté, dans un rapport publié en 2018, le Défenseur des Droits redoute que la dématérialisation des services de l'Etat, qui doit être achevée en 2022, ne soit pas accessible aux personnes les plus vulnérables. Il estime que 7,5 millions de personnes sont privées d'une couverture Internet de qualité, et que près d'une personne sur deux éprouve des difficultés à trouver une information administrative sur le web. Selon lui, la fracture numérique touche davantage les petites communes. Certaines personnes domiciliées dans des zones non ou peu couvertes par le réseau Internet ont un accès limité et risquent de se décourager face aux difficultés que leur causent les démarches en ligne. Pour le Défenseur des Droits, il paraît nécessaire que les services publics conservent des lieux d'accueil physique et une adresse postale pour recevoir les courriers des usagers.

Protection des données à caractère personnel

La Médiatrice s'est mise en cohérence en 2018 avec la nouvelle législation européenne de protection des données à caractère personnel, à travers l'application du Règlement Général de Protection des Données (RGPD). La Médiatrice a suivi une formation proposée par le Cercle des médiateurs bancaires : « Règlementation RGPD et Médiation ». Elle est accompagnée dans sa mise en conformité par la Déléguée à la protection des Données personnelles (DPO) de la Caisse des Dépôts.

Les informations recueillies lors de la saisine de la Médiatrice et des échanges ultérieurs avec elle (notamment courrier, courriel ou échange téléphonique) sont traitées par la Caisse des Dépôts selon les dispositions légales et réglementaires applicables, et conformément à sa politique de protection des données à caractère personnel accessible sur son site Internet.

https://www.caissedesdepots.fr/donnees-personnelles

Les seuls documents confidentiels à communiquer à la Médiatrice sont ceux nécessaires à l'instruction du dossier.

La Médiatrice applique le principe de minimisation de données du RGPD et ne traite que les seules données nécessaires à l'exercice de sa mission. Les documents confidentiels contenant des données à caractère personnel ne doivent lui être transmis que si elles sont indispensables à l'instruction du dossier.

Les activités de la Médiatrice ont été inscrites dans le Registre des traitements de la Caisse des Dépôts sous le libellé : « Gérer à l'amiable les litiges entre personnes physiques ou morales et les entités du Groupe CDC ».

Les demandes d'exercice de droit des personnes concernées par les activités de la Médiatrice font l'objet d'une prise en charge par le Centre de Traitement de la Caisse des Dépôts à Bordeaux.

Un diplôme universitaire de Médiateur

Déjà diplômée du DU1 de médiation, la Médiatrice a suivi le cursus universitaire DU2 proposé par l'Institut de Formation à la Négociation et la Médiation (IFOMENE), et rédigé dans ce cadre un mémoire sur l'*Ecoute en Médiation*. Elle a été diplômée le 28 février 2019.

Extrait de la synthèse du mémoire de DU2 sur *L'écoute en médiation* d'Anne Guillaumat de Blignières et Christophe Baulinet (Médiateur des Ministères économiques et financiers)

« L'une de nos certitudes est la nécessité de s'écouter soi-même en tant que médiateur, pour être totalement présent et à la fois sans volonté sur ce que peuvent décider les parties, dans le respect de celles-ci, mais en étant là tout entier avec les parties. Simultanément, le médiateur doit écouter les parties et les aider à s'écouter entre elles.

L'écoute revêt plusieurs dimensions en médiation, et constitue une clé de sa réussite. Pour être efficace, elle nécessite une attitude empreinte d'humilité, non naturelle, qui exige une formation, une concentration triple, et aussi « de l'amour » pour l'autre.

Merveilleusement, les neurosciences rejoignent la psychologie et la philosophie, en expliquant pourquoi la bienveillance est efficace, et comment elle produit des hormones stimulant la confiance et créativité.

Nous avons perçu les limites liées à l'anatomie humaine, celles provenant des filtres culturels et du cadre de référence de chacune des parties et du médiateur : autant d'obstacles à une écoute véritable et concrète de ce que l'autre veut exprimer et de ses besoins.

L'écoute est tout sauf naturelle et simple. Elle est comme un cadeau, un espace pour se dire en toute sécurité, sans volonté sur l'autre de la part de l'écoutant. Le médiateur est ainsi décentré de lui-même mais bien présent, c'est toute la difficulté : il doit être centré sur les personnes présentes, empathique, bienveillant, congruent, disponible et concentré.

Selon la psychologue Florence d'Assier de Boisredon, « c'est notre être tout entier physique, psychique, spirituel, qui est sollicité dans l'écoute ».

Par cette écoute à trois, la médiation transforme un face à face en une approche « trine » qui facilite la circulation de la parole. C'est l'une des spécificités du médiateur par rapport aux autres professionnels de l'écoute. »

« Il faut trois ans pour apprendre à parler et toute notre vie pour apprendre à écouter. » (Confucius)

L'équipe de la médiation du Groupe : Anne Guillaumat de Blignières, *Médiatrice* ;
Martine Halimi, *assistante* ; Marie de La Hamelinaye, *chargée de mission* ; Roseline Diomar, *assistante*

L'agenda 2018 de la Médiatrice

- **9 janvier :** Séminaire proposé par Jean Gaubert, Médiateur national de l'énergie : « Bilan de deux années après la généralisation de la médiation de la consommation en France, et échanges sur la place de la médiation pour le règlement des litiges des consommateurs dans les différents secteurs en France et en Europe. »
- **25 janvier :** Assemblée générale statutaire du Club des Médiateurs de Services au Public
- **1er février :** Conférence du Club des Médiateurs : « La Médiation, outil d'un rééquilibrage de la relation asymétrique ».
- **25 avril :** Formation du Cercle des médiateurs bancaires : « Les moyens de paiement et la sécurité des moyens de paiement. »
- **17 mai :** Rencontre annuelle du Club des Médiateurs avec les associations de consommateurs et réunion plénière.
- **23 mai :** Conférence « Les enjeux de l'expérience client et la symétrie des intentions » par Dominique Movellan (MAIF).
- **5 juin :** Formation du Cercle des médiateurs bancaires : « Règlementation RGPD et Médiation »
- **26 juin :** Séminaire annuel du Club des Médiateurs. Intervention de Ségolène Pasquier, magistrate, adjointe au chef de bureau de l'accès au droit et de la médiation au Secrétariat général du ministère de la Justice.
- **2 juillet :** Echanges avec l'équipe de la médiation de l'ADIE (association de microcrédit)
- **13 novembre :** 1ère Rencontre du Groupe d'échange sur la Médiation au sein du groupe Caisse des Dépôts
- **19 novembre :** Audition par la Commission d'évaluation et de contrôle de la Médiation de la Consommation
- **23 novembre :** Conférence de l'ACPR « Digitalisation, populations fragiles : quelles pratiques commerciales pour le secteur financier ? »
- **26 novembre :** Journée d'échanges avec les équipes de Ciclade (Caisse des Dépôts)
- **27 novembre :** Formation du Club des Médiateurs : la Médiation administrative (Marielle Cohen-Branche et Amaury Lenoir)
- **29 novembre :** Médiation des entreprises (Bercy) - Réunion du Comité de pilotage de la charte et du label
- **29 novembre :** Groupe de travail de la Caisse des Dépôts sur le traitement des réclamations
- **4 décembre :** Assemblée Générale Ordinaire du Cercle des médiateurs bancaires
- **14 décembre :** Référencement par la Commission d'évaluation et de contrôle de la Médiation de la consommation.

Le Club des Médiateurs de Services au Public

Trésorière du Club des Médiateurs de Services au Public, la Médiatrice du groupe Caisse des Dépôts en partage les valeurs pour une médiation de qualité exprimées dans sa charte (cf annexe 1). Elle a participé régulièrement aux séances de travail organisées en 2018, favorisant les échanges de bonnes pratiques entre médiateurs.

Le site Internet du Club fournit de nombreuses informations sur la médiation et oriente le requérant vers le médiateur compétent pour la prise en charge de sa réclamation.
www.clubdesmediateurs.fr

Site de la médiation de la consommation du site du ministère de l'Economie

Les consommateurs y accèdent 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-cons

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

Les saisines liées aux comptes en déshérence

En 2018, la Médiatrice a reçu **226 saisines relatives au dispositif Ciclade de gestion des comptes en déshérence.**

Ces saisines relèvent de la médiation institutionnelle. Elles concernent essentiellement :

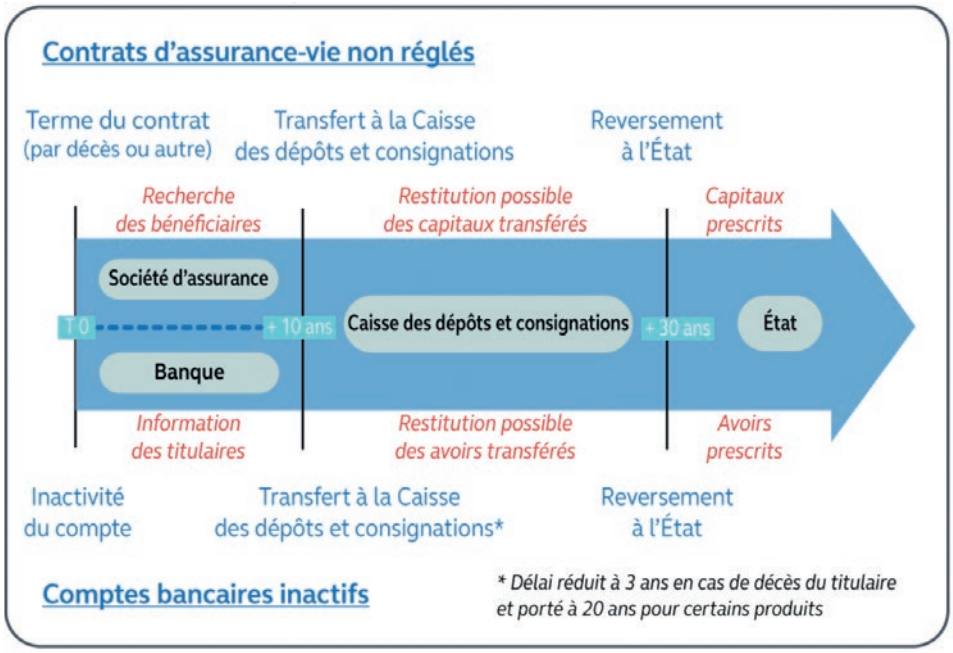
- l'incompréhension du transfert de comptes considérés a priori actifs par les clients ;
- la demande d'information sur la recherche d'un avoir inactif et sur le dispositif Ciclade ;
- l'absence d'informations sur l'instruction d'un dossier pendant une période parfois très longue (un an, voire davantage) ;
- le délai de traitement excessif, alors que le site Ciclade annonce environ 90 jours en moyenne ;
- un délai de traitement particulièrement important lorsqu'un dossier est envoyé par courrier ;
- quelques réponses de Ciclade mentionnant encore en 2018 que seuls les dossiers transmis via le site peuvent être traités, excluant tout traitement sous format « papier » ;
- une erreur dans la transmission des informations par l'organisme bancaire ;
- le rejet erroné d'un dossier ;
- un mécontentement en raison de demandes réitérées d'envoi de pièces nécessaires à l'instruction du dossier ;
- l'absence de réponse aux courriers adressés en recommandé, émanant notamment d'un notaire ;
- la complexité du traitement de certains dossiers (bons de capitalisation et assurance-vie notamment) ;
- la non-compréhension des termes employés dans l'information.

Le traitement des dossiers Ciclade nécessite une collaboration effective des établissements financiers qui ont transféré des fonds inactifs à la Caisse des Dépôts, notamment pour les demandes d'informations complémentaires émises par le Service de restitution des avoirs en déshérence de la Caisse des Dépôts, permettant la restitution des avoirs. Il est également essentiel que les établissements respectent les règles d'information préalable obligatoire des personnes détenant un compte ou un contrat inactif.

Un certain nombre de saisines relatives à Ciclade sont liées à une méconnaissance par certains notaires du processus mis en place par la Caisse des dépôts en concertation avec le Conseil Supérieur du Notariat dans le cadre de la loi Eckert. La Médiatrice du groupe Caisse des Dépôts et le Médiateur du Notariat vont proposer au Conseil Supérieur du Notariat de rappeler à ses membres la procédure Ciclade dédiée aux notaires, seul canal permettant l'instruction de leurs dossiers.

La Médiatrice a participé à une Journée d'échanges avec les équipes de Ciclade le 26 novembre.

Circuit de traitement des comptes inactifs et des contrats d'assurance-vie non réglés.



(Crédit Cour des Comptes)

La loi Eckert

Lorsqu'un compte est considéré comme inactif, la loi n°2014-617 du 13 juin 2014 (Loi Eckert) instaure un dispositif d'information annuelle du client. Les établissements bancaires informent le titulaire du compte ou son représentant légal des conséquences qui sont attachées à cette inactivité.

Au bout de dix ans, les avoirs détenus sur les comptes inactifs sont versés à la Caisse des Dépôts. Elle les reverse ensuite au budget de l'État vingt ans plus tard, dans le cadre de la prescription trentenaire, soit trente ans après la dernière opération, si les sommes déposées n'ont pas été réclamées par leurs titulaires ou par leurs ayants-droit.

Dans le cas d'un compte bancaire inactif pour cause de décès du titulaire du compte, les dépôts et avoirs seront versés à la Caisse des Dépôts trois ans après la date du décès et conservés vingt-sept-ans avant d'être versés au budget de l'Etat, si les ayants-droit n'ont pas réclamé les sommes déposées.

La Caisse des Dépôts organise la publicité appropriée par l'intermédiaire d'un dispositif dédié sur Internet **(www.ciclade.caissedesdepots.fr)** afin de permettre aux titulaires de comptes et souscripteurs de contrats, ou à leurs ayants-droit de percevoir les sommes qui leur sont dues.

Bilan 2018 du dispositif Ciclade

Le dispositif Ciclade mis en place par la Caisse des Dépôts, en lien avec les établissements financiers, permet de recevoir, conserver et organiser la restitution des avoirs aux ayants-droit ou bénéficiaires.

243 établissements soumis à la loi du 13 juin 2014 ont déposé des sommes issues de comptes, contrats et avoirs en déshérence à la Caisse des Dépôts entre le 1er janvier et le 31 décembre 2018.

Un peu plus de 5 milliards d'euros (5,19 Mds €) ont ainsi été transférés à la Caisse des Dépôts de juillet 2016 au 31 décembre 2018, issus de 8,2 millions de comptes et contrats.

Pour permettre aux bénéficiaires d'effectuer des recherches et de récupérer les sommes leur revenant, la Caisse des Dépôts a ouvert un site dédié de recherche en ligne le 2 janvier 2017 : **www.ciclade.fr.** Elle se fait en deux temps : un premier niveau de recherche général sur la base des éléments d'identité ; puis, si des concordances ont été trouvées, la poursuite de la demande avec l'ouverture par l'internaute d'un espace personnel dans lequel il télécharge les pièces nécessaires à l'instruction de la demande. La concordance n'entraîne pas obligatoirement restitution des avoirs.

En deux années, depuis l'ouverture du site Ciclade, plus de 1,5 million de recherches y ont été effectuées. 53 326 appels téléphoniques ont été reçus sur le **0 809 40 40 41** pour obtenir un accompagnement dans l'utilisation du site. 10 720 courriels ont été reçus via le formulaire de contact présent sur le site ciclade.fr. 21 872 messages ont également été reçus via l'espace personnel du site ouvert en 2018, qui permet de correspondre sur une demande en cours. 13 962 courriers ont été reçus.

La capacité de la Caisse des Dépôts à restituer les fonds dépend fortement de la qualité des données réglementaires fournies par les établissements : des noms ou des prénoms incomplets, une date de naissance ou de décès absente ou erronée peuvent rendre difficile voire impossible la concordance des avoirs reçus aux éléments saisis lors de la recherche.

Au cours de l'année 2018, la Caisse des Dépôts a reçu 549,87 M€ des établissements financiers : 359,62 M€ issus de comptes bancaires inactifs ; 66,2 M€ issus de l'épargne salariale au titre des Plans d'Epargne Entreprise ; 124,05 M€ issus des produits d'assurance.

En 2018, la Caisse des Dépôts a reçu 36 007 demandes de restitutions. 84 % ont été transmises par le site et 16 % par courrier. Et 106,68 M€ ont été restitués aux bénéficiaires, pour 38 096 produits.

Les différents processus pour rechercher des avoirs inactifs transférés à la Caisse des Dépôts

➤ **Pour une personne physique**

- recherche d'un **compte bancaire**
  --> **site www.ciclade.fr**
- recherche d'un **Plan d'Epargne Entreprise**
  --> **site www.ciclade.fr**
- recherche d'un **contrat d'assurance-vie** (hors bons de capitalisation)
  --> **site www.ciclade.fr** (durée allongée en raison d'échanges entre la Caisse des Dépôts et la Compagnie d'assurances)
- recherche d'un **bon de capitalisation**
  --> procédure écrite par voie postale, et prévoir la présentation des bons originaux ou duplicata émis par l'assureur avant le transfert des fonds à la Caisse des Dépôts.

NOTA 1 : dans le cadre d'une **succession** :
--> si le montant est inférieur à 5 000 €, **site www.ciclade.fr**
--> si le montant est supérieur à 5 000 €, intervention nécessaire d'un notaire.

NOTA 2 : mineurs, personnes sous tutelle ou curatelle
--> le parent, le tuteur ou le curateur se positionne en tant que représentant légal et effectue la recherche sur le site à partir du nom du titulaire du compte ou du souscripteur du contrat.

➤ **Pour une personne morale, notamment une association**
--> procédure écrite par voie postale.

CHIFFRES

La Médiatrice a reçu 348 saisines en 2018,
un chiffre qui a quasiment triplé en trois ans.
67 % d'entre elles sont liées au dispositif Ciclade.
431 dossiers ont été instruits par la Médiatrice.

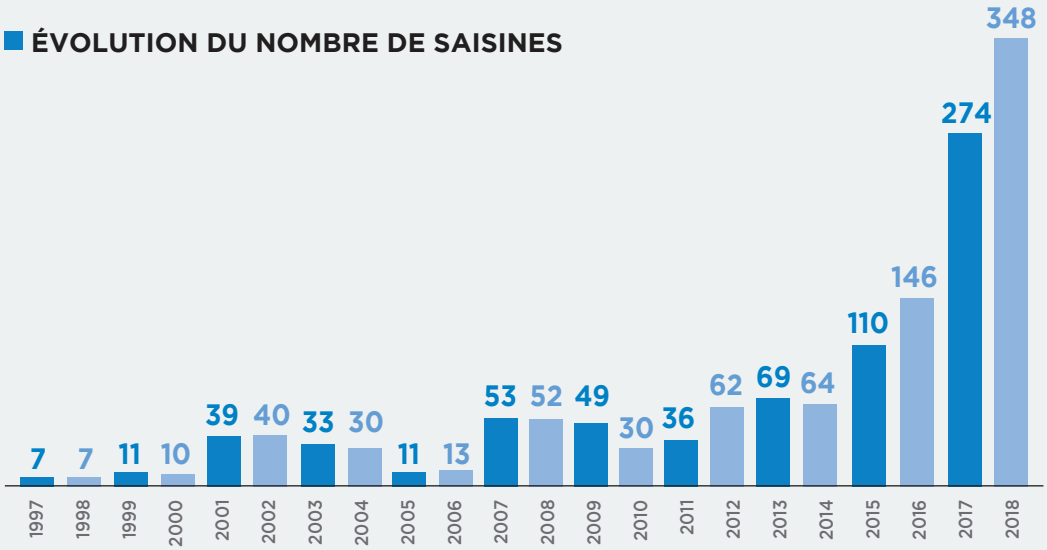
LES CHIFFRES-CLÉS

348 saisines dont → **305** dossiers recevables

27 % d'augmentation des saisines

431 dossiers instruits

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE SAISINES



Une poursuite de la progression des saisines et des dossiers instruits

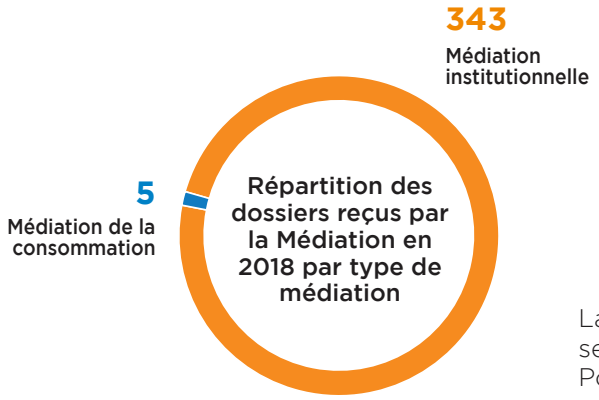
La Médiatrice a reçu 348 saisines en 2018, ce qui correspond à une augmentation de 27 % par rapport à l'année précédente. Le nombre de saisines a triplé en trois ans et il est six fois plus important qu'en 2014. Cette progression correspond à la poursuite du développement du recours à la médiation comme solution amiable de résolution d'un litige. Elle est également liée au dispositif Ciclade de restitution par la Caisse des Dépôts des sommes issues de comptes et contrats en déshérence, créé en 2017, qui continue de générer de nombreuses saisines.

Le volume des saisines de la médiation demeure néanmoins modeste, comparé à l'activité du groupe Caisse des Dépôts.

Il s'explique par le recours de certaines filiales du Groupe à des médiations sectorielles : par exemple la Médiation de l'Assurance pour les demandes relatives à CNP-Assurances, la Médiation Tourisme et Voyage pour Transdev et la Compagnie des Alpes. Par ailleurs, CDC-Habitat a déployé en 2018 une instance de médiation pour son activité en Ile-de-France : la Médiatrice du Groupe a ainsi réorienté un certain nombre de saisines vers le Médiateur, Pierre-Antoine Cambefort.

Face à la poursuite de la forte croissance de son activité, la Médiatrice a été une nouvelle fois cette année confrontée à une nécessaire adaptation des moyens qui lui sont alloués, afin de continuer à offrir aux requérants une médiation de qualité et l'écoute qu'ils sont en droit d'attendre. Son équipe a ainsi été renforcée.

99 % DES SAISINES SONT RELATIVES À LA MÉDIATION INSTITUTIONNELLE



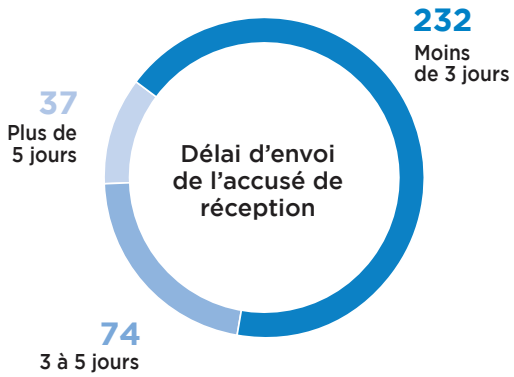
La médiation institutionnelle représente la quasi-totalité des saisines. Pour mémoire, les saisines relatives à un dossier de logement relèvent de la médiation institutionnelle.

80 % DES SAISINES PAR MAIL OU VIA LE SITE

Saisines par mail	181
Saisines par le site	96
Saisines par courrier	71

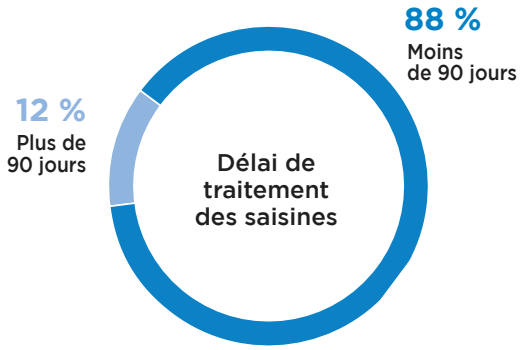
Une large majorité des dossiers de saisine parviennent à la Médiatrice via son site Internet ou son adresse mail. La part des saisines par courrier est en régression constante et représente désormais un dossier sur cinq. La possibilité de saisine par courrier reste néanmoins essentielle pour toutes les personnes qui n'ont pas accès à Internet.

PRÈS DE 90 % DES ACCUSÉS DE RÉCEPTION ENVOYÉS DANS LES 5 JOURS



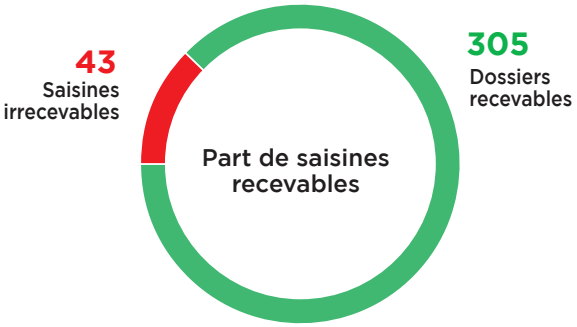
Pour plus des deux-tiers des dossiers reçus, un accusé de réception a été envoyé au requérant dans les deux jours.

LES DÉLAIS DE TRAITEMENT GLOBALEMENT RESPECTÉS



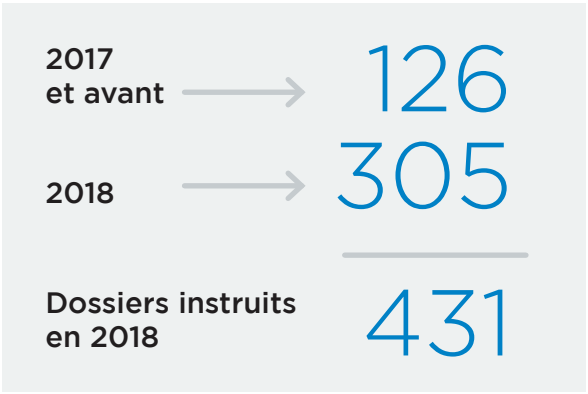
88 % dossiers clôturés en 2018 ont été traités en moins de 90 jours.

88 % DES SAISINES RECEVABLES



Parmi les saisines reçues en 2018, 305 dossiers étaient recevables et ont été instruits.

431 DOSSIERS INSTRUITS



126 dossiers reçus avant 2018 et en cours d'instruction s'ajoutent aux 305 dossiers reçus en 2018, recevables et instruits. 431 dossiers ont été instruits par la Médiatrice en 2018.

La médiation de la consommation

100 % DES SAISINES RECEVABLES

Le nombre de saisines liées à la médiation de la consommation a été divisé par trois entre 2017 et 2018. Toutes les saisines étaient recevables. Tous les dossiers traités ont abouti à une solution favorable au consommateur.

La recevabilité des litiges de la consommation

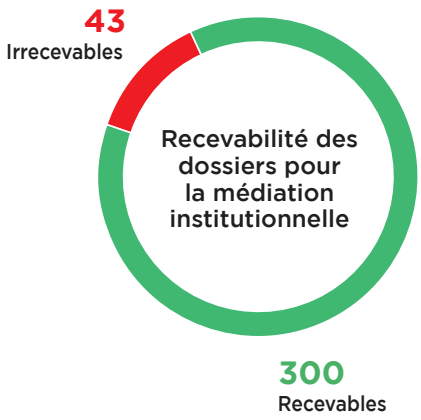
Un litige entre une entité du Groupe et un consommateur peut être examiné par la Médiatrice lorsque :

- la demande est fondée,
- le litige n'a pas été précédemment examiné ou n'est pas 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 ne dépassant pas un an à compter de sa réclamation écrite auprès de l'entité concernée du groupe Caisse des Dépôts,
- le litige entre dans son champ de compétence,
- le consommateur justifie 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.

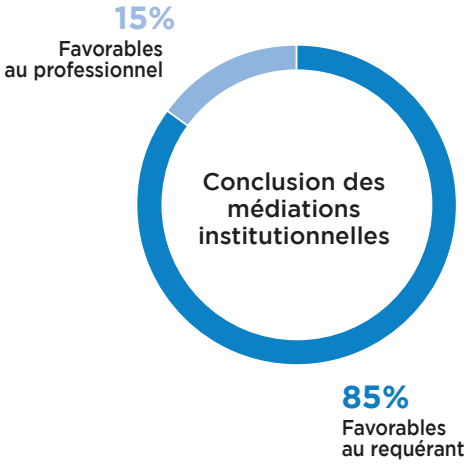
Si ce n'est pas le cas, la Médiatrice transfère la réclamation à l'entité concernée et lui demande de lui fournir une copie de la réponse adressée au consommateur. A réception de cette réponse, la Médiatrice informe le consommateur qu'il doit au préalable saisir le service concerné.

La médiation institutionnelle

87 % DES SAISINES RECEVABLES

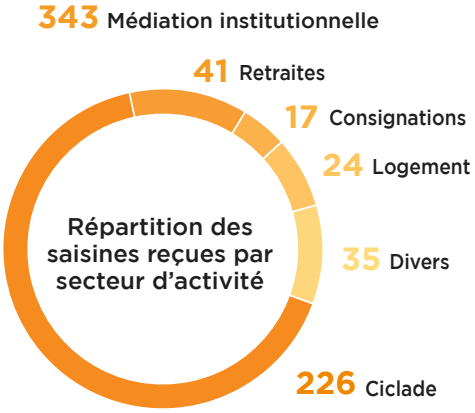


85 % DES MÉDIATIONS INSTITUTIONNELLES CLÔTURÉES EN 2018 SONT FAVORABLES AU REQUÉRANT



(Dossiers clôturés en 2018.)

LE DISPOSITIF CICLADE REPRÉSENTE 66 % DES SAISINES



Le nombre de saisines de la Médiation liées au dispositif Ciclade a continué à progresser en 2018, à + 17 % par rapport à 2017. Le nombre de dossiers traités par la médiation dans le cadre de Ciclade reste modéré : il représente 0,6 % des demandes adressées à l'équipe en charge de la restitution des avoirs en déshérence.

LITIGES

La Médiatrice est attentive au sentiment d'injustice exprimé par les requérants. Elle propose une solution en droit et en équité, tenant compte cependant du cadre règlementaire strict lié à certaines missions du groupe Caisse des Dépôts.

Médiation de la consommation

Carte bancaire sans mention précise

LA REQUÊTE

Un requérant réserve une voiture de location via un transporteur aérien. Lorsqu'il se présente au guichet du loueur à l'aéroport d'arrivée, on lui dit que sa carte Visa n'est pas une carte de crédit, mais simplement une carte de débit. Ce qui l'oblige à souscrire une assurance complémentaire de 450 €.
Disposant depuis de nombreuses années d'une carte Visa – CDC, il n'a jamais rencontré ce genre de difficulté. Interrogé, l'agence bancaire de la Caisse des Dépôts indique qu'une règlementation bancaire récente, appliquée par la Caisse des Dépôts depuis fin 2017, impose que les mentions suivantes apparaissent pour les nouvelles cartes bancaires : « débit » pour les cartes à débit immédiat ; « crédit » pour celles à débit différé. Le requérant déplore de ne pas avoir été informé de ce changement de réglementation, de ses conséquences possibles et des pratiques frauduleuses de certains commerçants que la Caisse des Dépôts connaît. Il trouve d'autant plus déplorable que, sa carte étant à débit différé, il est possible d'y faire figurer la mention « crédit ».

Considérant qu'il y a eu une défaillance d'information de la part de la banque et une absence de réaction face à une pratique frauduleuse, il souhaite être dédommagé.

LA RÉPONSE

La Médiatrice interroge la Direction des Clientèles bancaires. Celle-ci instruit le dossier et répond favorablement à la demande de dédommagement, ce qui permet de clore le dossier de médiation.

Médiation institutionnelle

CONSIGNATIONS

Consignation de loyers

LA REQUÊTE

Un locataire souhaite ouvrir un compte bancaire bloqué à la Caisse des Dépôts pour y consigner ses loyers, en attendant que le propriétaire de son logement fasse faire les travaux qu'il a demandés.

LA RÉPONSE

Un particulier ne peut pas ouvrir par simple demande un compte bancaire à la Caisse des Dépôts : la Médiatrice lui explique que, pour procéder à une consignation, il lui faut s'adresser au Tribunal d'instance de son domicile. La Caisse des Dépôts ne peut en effet pas procéder à une consignation sans une décision de justice.

Déconsignation dans le cadre d'une succession

LA REQUÊTE

Dans une succession, un jugement met fin à la mission de l'administrateur mandataire judicaire pour cause de passif excédant l'actif successoral. Un dossier de consignation est ouvert à la Caisse des Dépôts, afin de conserver les fonds et les reverser à terme à qui de droit. L'héritière sous bénéfice d'inventaire revendique le pouvoir d'administrer les fonds.

LA RÉPONSE

La Médiatrice lui explique que s'agissant de consignation, la Caisse des Dépôts est un tiers dépositaire, chargé de conserver les fonds afin de les remettre au bon bénéficiaire, et elle se doit de rester neutre au regard des revendications des parties. Il ne lui appartient pas de se substituer à l'autorité judiciaire pour apprécier le bien-fondé d'une revendication de fonds, dès lors que les modalités de déconsignation ne sont pas prévues dans la consignation initiale.

La Médiatrice confirme la position de la Caisse des Dépôts et invite la requérante à solliciter de la part du juge compétent une autorisation de déconsignation des sommes à son profit. Cette décision de justice la nommera alors expressément en tant que bénéficiaire.

Déconsignation à la suite d'un jugement

LA REQUÊTE

Le requérant a été condamné à payer par le TGI une somme au titre de charges de copropriété. Afin d'éviter l'exécution provisoire de ce jugement, et dans l'attente de l'arrêt de la Cour d'appel, il a obtenu par ordonnance de référé l'autorisation de consigner la somme. Le jugement ayant été confirmé en appel, les fonds peuvent désormais être déconsignés au profit du Syndicat Des Copropriétaires (SDC). Alors que l'arrêt de la Cour d'appel oblige le requérant à régler la somme au SDC, celui-ci ne parvient pas à les déconsigner. Souhaitant se pourvoir en Cassation, il ne pourra cependant le faire que si le SDC reçoit la somme. Il saisit la Médiatrice pour qu'elle l'aide à trouver une solution.

LA RÉPONSE

La Médiatrice instruit le dossier du requérant auprès de la Direction des Services Bancaires de la Caisse des Dépôts. L'avocat de la SDC ne fournissant pas les pièces nécessaires à la déconsignation des sommes au profit de son client, la Médiatrice propose au requérant de transmettre lui-même à la Caisse des Dépôts le RIB du compte bancaire du SDC.

PROFESSIONS DE JUSTICE

LA REQUÊTE

La Caisse des Dépôts a mis en place un prêt au bénéfice d'une société d'huissiers de justice avec en garantie la caution personnelle et solidaire des deux associés, contre-garantie par une caution de CNP-Caution en 2010.

En 2015, l'un des deux associés quitte la société pour une structure concurrente. Lors de son départ, il demande la désolidarisation de sa caution, mais ne l'obtient pas de la Caisse des Dépôts. Il saisit la Médiatrice.

LA RÉPONSE

La Médiatrice sollicite la Direction des Clientèles bancaires. La demande aurait pu constituer un motif de remboursement anticipé, mais il n'a pas été mis en œuvre. Le choix a été fait de substituer la garantie par un nouveau mécanisme. Malheureusement, son délai de mise en œuvre est long, en raison de procédures internes complexes, liées notamment à la gestion des risques. Il est mis un terme au partenariat de garantie avec CNP-Caution en 2017 et la Caisse des Dépôts met en place un dispositif de caution spécifique avec la société d'exercice libéral, ce qui règle les litiges et donne satisfaction au requérant.

La Médiatrice insiste sur l'importance de veiller à une application stricte des clauses de remboursement anticipé, pour ne pas laisser s'installer une telle situation délétère, dont l'instruction a duré trois années.

CICLADE

Versement d'intérêts sur les sommes conservées

LA REQUÊTE

Un requérant souhaite percevoir des intérêts sur les fonds en déshérence qui ont été détenus par la Caisse des Dépôts.

LA RÉPONSE

A la sollicitation de la Médiatrice, la Caisse des Dépôts répond restituer strictement les avoirs inactifs qu'elle a reçus des établissements déposants (montant net + intérêts capitalisés sur le compte ou contrat avant le transfert à la Caisse des Dépôts), montants qu'elle a conservés dans l'attente d'une demande de restitution effectuée par le titulaire du compte. La Caisse des Dépôts ne prélève aucun frais de gestion et 100 % des sommes reçues sont restituées à leur titulaire ou héritier/ayant droit. Elle ne versait pas jusqu'au 1er juin 2019 d'intérêts sur les sommes reçues dans le cadre des avoirs inactifs.

Depuis le 1er juin 2019, les sommes reçues dans le cadre de la loi Eckert sont rémunérées au taux de 0,3 %.

Remboursement de bons au porteur

LA REQUÊTE

Une requérante saisit la Médiatrice pour demander le remboursement de bons de capitalisation au porteur, non présentés. La requérante n'est pas en possession des originaux des titres. Ceux-ci ayant été souscrits nominativement auprès d'une compagnie d'assurance par sa mère défunte dont elle est l'héritière, elle estime qu'elle en est destinataire. Sa mère étant décédée en 1999, ces titres au nom de sa mère, non présentés, ont été transférés à la Caisse des Dépôts. Celle-ci en refuse le règlement, car elle ne peut pas restituer les sommes issues des bons, faute de présentation des bons originaux.

LA RÉPONSE

Sollicitée par la Médiatrice, la Caisse des Dépôts confirme sa position vis-à-vis de la requérante. Elle ne peut pas donner suite à sa demande de remboursement sans la production des bons originaux ou bien de duplicatas émis par l'assureur avant le transfert des fonds à la Caisse des Dépôts. Même si la requérante a fait la preuve de sa qualité d'héritière, seul le porteur des bons peut les présenter à la Caisse des Dépôts pour en obtenir le remboursement. Titres circulants ayant une valeur pécuniaire au porteur, ils n'entrent pas dans l'actif successoral, à la différence de contrats de capitalisation, sauf s'ils ont été clairement identifiés dans le patrimoine du défunt.

La Caisse des Dépôts devra restituer à l'Etat au bout de 30 ans les sommes issues de bons de capitalisation non réclamés dans les formes.

Pas d'accès à Internet

LA REQUÊTE

Un requérant apprend de la part d'un cabinet de généalogistes qu'il hérite d'un grand oncle. La somme a été transférée à la Caisse des Dépôts. Ne disposant pas d'Internet et n'y ayant pas accès, il saisit la Médiatrice pour l'aider à récupérer les fonds.

LA RÉPONSE

La Médiatrice demande à l'équipe de gestion de Ciclade d'instruire sa demande sans passer par le site ***ciclade.fr.***

Dossier postal à constituer pour contrats de capitalisation

LA REQUÊTE

Un requérant fait une demande en 2017 sur le site Ciclade à propos de contrats d'assurance-vie d'un proche décédé. Sa demande est rejetée sans qu'il comprenne pourquoi. Il reçoit six mois plus tard un courrier de l'assureur l'informant qu'il s'agit en fait de contrats de capitalisation. Les contrats de capitalisation devant faire l'objet d'une demande écrite, le dossier déposé sur Ciclade n'est pas transférable et il faut le constituer à nouveau. Il saisit la Médiatrice pour qu'elle l'aide à obtenir un traitement plus rapide de son dossier.

LA RÉPONSE

La Médiatrice intervient auprès de Ciclade pour demander un traitement prioritaire du dossier. Elle suggère la mise en place d'un système d'alerte permettant de rediriger sans tarder les personnes qui procèdent à des recherches sur le site vers la constitution d'un dossier à envoyer par voie postale quand il est exigé. Cette réorientation ne doit pas prendre plusieurs mois pour être effectuée.

Délai important et incident technique

LA REQUÊTE

Une requérante dépose un dossier sur Ciclade et reçoit une demande de complément de pièces plus de huit mois plus tard. Elle ne parvient pas à compléter son dossier sur le site, qui lui indique de manière récurrente qu'un incident technique est survenu.

LA RÉPONSE

La Médiatrice contacte l'équipe de gestion de Ciclade pour lui demander de rendre possible le téléchargement des documents exigés, et de mener rapidement l'instruction du dossier. Les avoirs ont été versés trois mois plus tard, ce qui clôt la médiation.

Demandes multiples

LA REQUÊTE

Une requérante fait plusieurs demandes sur **Ciclade.fr**, qui sont rejetées. Elle ne comprend pas pourquoi et saisit la Médiatrice.

LA RÉPONSE

La Médiatrice se rapproche de l'équipe de gestion de Ciclade, qui lui apporte des précisions permettant de répondre à la requête : la requérante a formulé 18 demandes sur le site Ciclade, concernant différentes recherches, dont plusieurs doublons. Quinze demandes ont fait l'objet d'un rejet, le produit ne relevant pas de la recherche, ou la requérante n'étant pas bénéficiaire du contrat d'assurance-vie. Une demande a été traitée et les avoirs ont été restitués.

Deux demandes sont en attente de prise en charge, mais seront rejetées car il s'agit de doublons de demandes déjà rejetées. La Médiatrice clôt la médiation.

RETRAITES

Demandes sans justification

LA REQUÊTE

Une requérante saisit la Médiatrice dans le cadre d'un dossier de pension de réversion de la Caisse des Mines resté sans réponse.

LA RÉPONSE

La Caisse des Mines informe la Médiatrice que les recherches effectuées n'ont pas permis de trouver trace d'affiliation ouvrant droit au Régime Minier à son mari. Malgré plusieurs demandes, la requérante n'a pas pu fournir de document permettant d'établir que son mari avait travaillé dans les mines. Cette saisine est à rapprocher de trois autres dossiers. On y constate des similitudes dans les adresses des requérantes, la forme des courriers et les signatures. Cette situation doit appeler à la vigilance.

Demandes répétées sans envoi des documents nécessaires

LA REQUÊTE

Une requérante saisit la Médiatrice pour obtenir le règlement de sa pension de l'Ircantec.

LA RÉPONSE

La Médiatrice lui rappelle que son dossier est déjà clos à la Médiation, car elle dispose depuis longtemps de toutes les informations lui permettant de régler son différend avec la Direction des retraites. La Médiatrice détaille à nouveau les documents nécessaires pour instruire sa demande, qu'elle n'a toujours pas envoyés.

Elle précise à la requérante 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 plus apportée tant que les documents nécessaires au règlement de la succession n'auront pas été transmis à l'Ircantec.

DIVERS

Remboursement d'un emprunt par anticipation par une collectivité locale

LA REQUÊTE

Une commune sollicite le remboursement partiel anticipé et sans pénalité d'un emprunt souscrit auprès de la Caisse des Dépôts plusieurs années auparavant. Elle estime que la somme mobilisée est supérieure à son besoin réel et que la Caisse des Dépôts aurait dû jouer un rôle de conseil plus diligent.

LA RÉPONSE

La requête de la commune s'inscrit en dérogation des conditions contractuelles qu'elle a agréées, et aux pratiques en vigueur à la Caisse des Dépôts. Sensibilisée aux arguments de la maire de la commune, la Médiatrice propose cependant à la Caisse des Dépôts, qui l'accepte, de valider ce remboursement.

Consultation d'archives

LA REQUÊTE

Un requérant demande à la Caisse des Dépôts de consulter ses archives relatives à deux livrets ouverts pour sa mère et sa tante mineures orphelines dans les années 40 à la Caisse Nationale d'Epargne et à La Poste. N'obtenant pas l'accord de la Caisse des Dépôts, il saisit la Médiatrice.

LA RÉPONSE

La Médiatrice vérifie que les deux établissements concernés ont bien été interrogés et n'ont transmis aucun avoir à la Caisse des Dépôts. Elle explique au requérant qu'antérieurement à la loi de 1977, les Caisses d'Epargne n'ont jamais consigné à la Caisse des Dépôts. Si le livret a été fermé par leurs soins, les fonds ont été acquis par l'Etat après un délai de 30 ans. Aucun document d'archive n'a donc été conservé à la Caisse des Dépôts. Si les fonds ont cependant été consignés et que le compte est resté inactif, la déchéance a été prononcée après un délai de 30 ans avec publication au Journal Officiel. Selon le Code monétaire et financier, les documents liés à cette consignation sont conservés pendant 10 ans à compter de la déchéance. La Caisse des Dépôts n'a reçu aucune mission de l'Etat de conserver des archives au-delà de ces délais légaux.

A la suite de cette réponse, le requérant a saisi la Commission d'accès aux documents administratifs. Celle-ci a répondu que le demandeur a déjà eu accès aux archives des établissements, puis que de nouvelles recherches ont été effectuées sans succès à la demande de la Médiatrice de la Caisse des Dépôts. Les documents sollicités s'étant avérés introuvables, la Commission a déclaré la demande d'avis sans objet.

Données à caractère personnel

LA REQUÊTE

Après la clôture de son dossier, un requérant demande à la Médiatrice de supprimer toutes les informations confidentielles qui ont permis son instruction.

LA RÉPONSE

La Médiatrice rappelle les textes législatifs et réglementaires relatifs à la protection des données personnelles et la charte RGPD de la Médiation de la Caisse des Dépôts. Elle répond au requérant qu'elle doit conserver le dossier pendant deux ans, avant de l'adresser au service des Archives de la Caisse des Dépôts, qui le conservera trois ans. Ce dispositif, conforme à la loi, permet de prendre en compte chaque dossier reçu et instruit dans l'année dans la réalisation du rapport annuel de la Médiation. Ce délai de conservation permet également, en cas de contestation ultérieure, d'apporter des éléments de réponse et de preuve sur le traitement du dossier.

LOGEMENT

Recherche d'un logement (Efidis)

LA REQUÊTE

Un locataire d'Efidis, filiale de CDC Habitat, sollicite la Médiatrice, afin qu'elle soutienne sa recherche d'un nouveau logement.

LA RÉPONSE

La Médiatrice transmet le dossier au Médiateur d'Efidis, qui veillera à la tenir informée de l'issue de l'instruction. Il précise au requérant qu'il intervient sur des litiges de nature contractuelle (contrat de location) entre un locataire et Efidis, mais n'est pas compétent pour intervenir dans une demande de nouveau logement. Les demandes de logement sont en effet du ressort exclusif de la Commission d'Attribution des Logements.

Le Médiateur explique également que la quasi-totalité des logements appartenant à Efidis sont réservés par les mairies, préfectures et dans le cadre de l'Action logement (ex-1% patronal). Lorsqu'un logement se libère, ce sont les réservataires et eux seuls qui proposent les candidats.

Le Médiateur recommande au requérant de solliciter son employeur, s'il cotise à l'Action logement.
Une demande de logement social doit faire l'objet d'un enregistrement dans le Système National d'Enregistrement à l'aide du formulaire Cerfa 14069.
L'enregistrement de la demande est possible en ligne sur le site ***www.demande-logementsocial.gouv.fr.***
Ces formalités d'enregistrement sont obligatoires, afin qu'une commission d'attribution des logements puisse examiner la demande.

La Médiatrice clôt le dossier après avoir pris connaissance de son issue.

Aide aux migrants (Adoma)

LA REQUÊTE

Le responsable d'une association venant en aide aux migrants souhaite rencontrer un responsable de la gestion d'une Résidence Hôtelière à Vocation Sociale (RHVS) gérée par Adoma, filiale de CDC Habitat, dans le cadre du Programme d'Accueil et d'Hébergement des Demandeurs d'Asile (PRAHDA). N'ayant pas réussi à obtenir de rendez-vous et n'ayant pas connaissance d'un référent éventuel du groupe Adoma en matière d'alerte éthique, il s'adresse à la Médiatrice pour connaître les dispositions existantes permettant de rencontrer les responsables de ce programme.

LA RÉPONSE

La Médiatrice favorise l'organisation d'une rencontre entre le requérant et le directeur régional concerné d'Adoma. Les échanges portent sur les difficultés de communication entre l'équipe locale et l'association. Des pistes d'amélioration sont identifiées.
La nouvelle directrice d'hébergement du RHVS aura dans sa feuille de route une rencontre rapide avec le requérant, afin de mettre en place un partenariat apaisé entre les deux structures.

Dysfonctionnement dans les appels de loyers (Icade)

LA REQUÊTE

Une locataire reçoit une quittance de loyer dont le montant est le double du loyer habituel et reçoit parallèlement un pli recommandé de Foncia IPM indiquant que le montant du loyer précédent n'a pas été versé. Pourtant, le prélèvement a bien été effectué sur son compte bancaire.

Malgré un échange avec Foncia informant la locataire de dysfonctionnements concernant la gestion de certains loyers, le même problème se reproduit le mois suivant. La locataire saisit la Médiatrice.

LA RÉPONSE

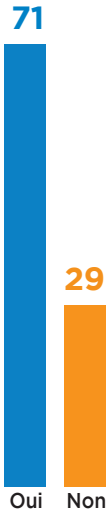
La Médiatrice prend contact avec la direction générale de Foncia IPM, gestionnaire de logements dont Icade est le propriétaire. Après une enquête interne, le problème de facturation ponctuel est résolu et le compte de la requérante est remis à jour.

ENQUÊTE DE SATISFACTION

La Médiatrice a adressé un questionnaire aux requérants dont le dossier a été clos en 2018, pour mesurer leur satisfaction. Il fait le point sur la manière dont ils ont été amenés à saisir la Médiation, leur ressenti sur la prise en charge de leur requête, l'ensemble des aspects du traitement de leur dossier et l'évaluation de la réponse qui leur a été faite.

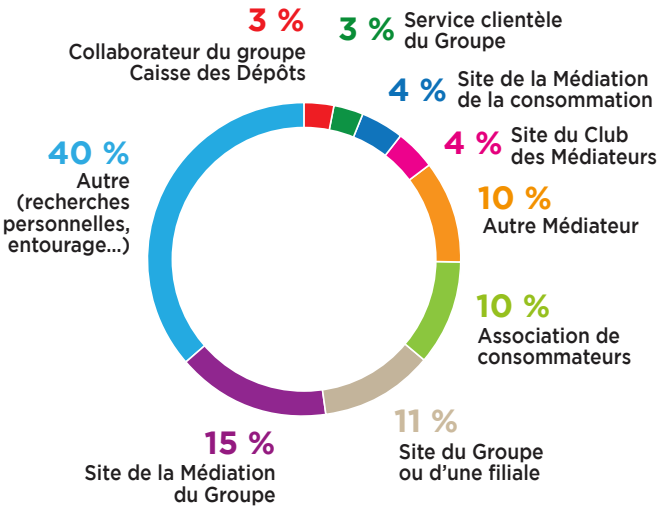
Les questionnaires ont été envoyés entre le 25 février et le 15 avril 2019 à des requérants ayant saisi la Médiatrice en 2018. 80 % ont été transmis par courriel et 20 % par courrier. Après une relance, 37 % questionnaires ont été retournés. Le taux de réponses par courrier (44 %) est supérieur à celui par courriel (35 %).

CONNAISSANCE DE LA CHARTE DE LA MÉDIATION



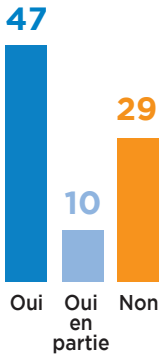
Plus des deux-tiers des répondants ont pris connaissance de la charte de la Médiation avant la saisine.

SOURCE D'INFORMATION SUR LA POSSIBILITÉ DE SAISIR LA MÉDIATRICE



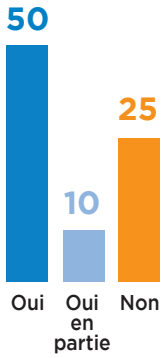
Le site de la Médiation du Groupe est le principal canal d'information et représente 15 % des réponses reçues.

OBTENTION DU RÉSULTAT ESPÉRÉ



Pour plus des deux tiers des répondants, la demande de médiation a abouti au résultat qu'ils espéraient.

PRISE EN COMPTE DU POINT DE VUE

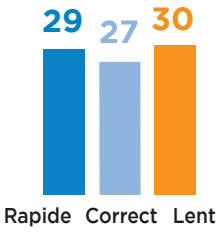


90 % des personnes pour qui l'issue de la médiation a abouti au résultat espéré trouvent que leur point de vue a bien été pris en compte. A l'inverse, 84 % des personnes qui n'ont pas vu leur demande aboutir comme ils l'espéraient jugent que leur avis n'a pas été pris en compte.

POURSUITE DE L'ACTION EN JUSTICE

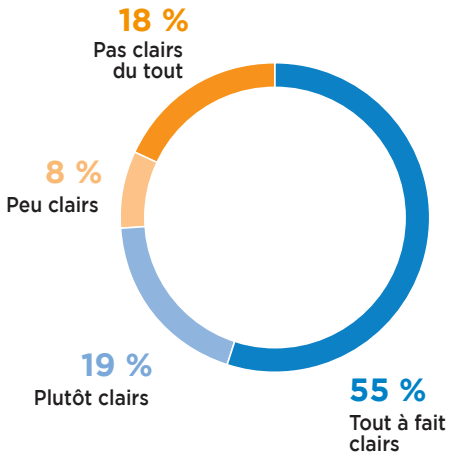
Plus du tiers des personnes n'ayant pas eu entière satisfaction à l'issue de la médiation se déclare prêt à aller en justice.

DÉLAI DE TRAITEMENT



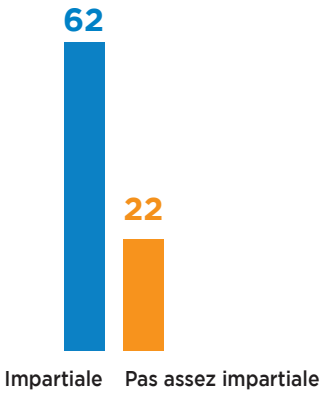
La majorité des répondants considèrent le délai de traitement de leur dossier comme rapide ou correct. Les personnes satisfaites de l'issue de la médiation sont plus nombreuses à avoir trouvé le délai rapide ou correct.

CLARTÉ DES ARGUMENTS



Les trois quarts des répondants sont satisfaits de la clarté des arguments développés par la Médiation. Pour 80 % des personnes ayant obtenu une issue favorable, les arguments sont jugés « Tout à fait clairs ». A l'opposé ils ne sont « Pas du tout clairs » pour 41 % des déçus.

IMPARTIALITÉ DE LA SOLUTION PROPOSÉE

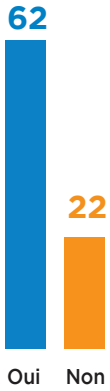


Les trois quarts des répondants estiment que la solution rendue par la Médiatrice est impartiale. Près de la moitié des personnes n'ayant pas eu complète satisfaction ne remettent pas en cause l'impartialité de la médiation.

SATISFACTION GLOBALE

L'appréciation globale de l'ensemble du processus de la médiation et du suivi du dossier est très fortement corrélée à l'issue obtenue.

CONSEIL DE RECOURIR À LA MÉDIATION



Près des trois quarts des répondants conseilleraient à un proche de recourir à la Médiation du groupe Caisse des Dépôts.

RECOMMANDATIONS

La Médiatrice propose au groupe Caisse des Dépôts plusieurs recommandations d'amélioration, concernant certaines situations relevées par les requérants dans leurs saisines.

Le suivi des recommandations 2017

PROPOSITION 2017-01

Groupe Caisse des Dépôts : Réponse systématique aux courriers envoyés en recommandé

LA DEMANDE DE LA MÉDIATRICE

Les équipes de gestion du dispositif Ciclade, mais également d'autres entités du Groupe, ne répondent pas toujours aux courriers envoyés en recommandé qui leur sont adressés. Cela peut nuire à l'image de la Caisse des Dépôts, et à son ambition d'instaurer une relation client de haut niveau. La Médiatrice propose que la réponse à un courrier envoyé en recommandé soit systématique, dans un délai raisonnable.

LA RÉPONSE DE LA CAISSE DES DÉPÔTS

Les réponses aux courriers sont systématiques, mais le délai de réponse peut effectivement être très long compte tenu du volume de courriers reçus (19 000) et de la sous-estimation initiale de la charge. Outre le plan d'actions mis en œuvre à compter du second trimestre 2017, une équipe de 15 personnes, dédiée au traitement des courriers, a été constituée le 1er avril 2018. Nous proposons deux actions :

- *l'envoi d'un accusé de réception sous cinq jours pour tous les courriers,*
- *le traitement prioritaire des courriers envoyés en recommandé.*

LE SUIVI EN 2018

La Médiatrice a continué de recevoir quelques saisines liées à l'absence de réponse à des courriers envoyés en recommandé. Le dispositif a cependant été amélioré, répondant à la démarche qualité engagée par la Caisse des Dépôts vis-à-vis de ses clients.

PROPOSITION 2017-02

Ciclade : Demande d'une recherche d'avoir inactif par échange de courrier

LA DEMANDE DE LA MÉDIATRICE

Certaines personnes ne disposent pas d'Internet ou ne savent pas s'en servir. Elles envoient à Ciclade un courrier de demande de recherche. Elles reçoivent une réponse leur spécifiant que le « le seul canal pour rechercher les avoirs inactifs est le site Ciclade ». Si le site constitue effectivement le moyen le plus rapide et efficace pour cette recherche, il ne peut pas être la seule manière de retrouver les fonds.

La Médiatrice demande que le traitement d'un dossier par papier soit possible si un client le demande expressément.

LA RÉPONSE DE LA CAISSE DES DÉPÔTS

*Nous invitons désormais les clients à effectuer leur demande via le site **www.ciclade.fr**, sans préciser qu'il s'agit du seul canal possible et les informons de la possibilité d'obtenir toute information auprès des télé-conseillers du centre de contacts dédié. Afin de réduire les délais de traitement, nous souhaitons en effet limiter les sollicitations par courrier de la part du grand public (hors bons de capitalisation et personnes morales) aux personnes n'ayant pas accès à Internet ou rencontrant des difficultés dans son utilisation, conformément à notre mission de service public.*

LE SUIVI EN 2018

Un requérant a transmis à la Médiatrice un courrier postal émanant de Ciclade, mentionnant l'obligation d'instruction via le site Internet. La Médiatrice le transfère à l'équipe de gestion, qui confirme son accord pour supprimer ce type de référence.

PROPOSITION 2017-03

Ciclade : Amélioration du délai de traitement des demandes

LA DEMANDE DE LA MÉDIATRICE

La Médiatrice reçoit de très nombreuses saisines liées au délai important de traitement des dossiers déposés sur Ciclade, et au manque d'informations disponibles. Les demandeurs sur le site Ciclade ne reçoivent pas toujours de réponse dans le délai indicatif de 90 jours.

La Médiatrice demande à la Caisse des Dépôts de fournir des informations réalistes sur le délai de traitement des dossiers.

LA RÉPONSE DE LA CAISSE DES DÉPÔTS

Une communication a été adaptée pour tenir compte de l'afflux de demandes en 2017. Il a été indiqué sur le site que le délai de traitement était allongé du fait du volume exceptionnel de demandes reçues. Chaque internaute ayant atteint le délai de 90 jours a reçu un mail lui indiquant que sa demande était prise en compte. Il l'informait également d'un retard dans le traitement, que l'équipe de gestion mettait tout en œuvre pour résorber. De même, lorsqu'un internaute soumettait sa demande, il recevait avec l'accusé de réception de sa demande une information indiquant que le délai était actuellement allongé.

LE SUIVI EN 2018

Ce problème ne semble pas résolu lorsqu'il s'agit de réorienter des demandes vers un processus Ciclade différent, comme par exemple une procédure dédiée aux notaires. Il serait adéquat de veiller à réorienter sans tarder ces dossiers dont l'instruction peut, sans cela, être supérieure à un an.

PROPOSITION 2017-04

Ciclade : Défaut de communication des banques vis-à-vis des titulaires des comptes en déshérence

LA DEMANDE DE LA MÉDIATRICE

La Médiatrice constate un défaut de communication de certaines banques vis à vis de leurs clients, à propos de leurs avoirs en déshérence.

La Médiatrice propose aux membres du Cercle des Médiateurs bancaires de veiller à une information adéquate de leurs établissements sur le dispositif Ciclade afin de résorber ce déficit de communication.

LA RÉPONSE DE LA CAISSE DES DÉPÔTS

Le Cercle des Médiateurs bancaires a accueilli la Médiatrice de la Caisse des Dépôts et des représentants de la Direction des clientèles bancaires pour une réunion d'information le 19 septembre 2017.

LE SUIVI EN 2018

La Médiation a reçu un faible nombre de saisines liées à un défaut d'information préalable des clients par leur organisme bancaire.

PROPOSITION 2017-05

Ciclade : Amélioration de la communication initiale sur les démarches

LA DEMANDE DE LA MÉDIATRICE

La Médiatrice reçoit de nombreuses saisines de personnes qui ont mené pendant plusieurs mois des démarches auprès de Ciclade, avant de recevoir une réponse négative car la procédure qu'ils ont suivie n'était pas adéquate.

La Médiatrice demande à l'équipe Ciclade d'informer les demandeurs en amont sur la diversité des modalités d'instruction.

LA RÉPONSE DE LA CAISSE DES DÉPÔTS

90 % des demandes sont instruites via le site Ciclade. Les autres modalités concernent principalement les personnes morales (entreprises, associations), les représentants légaux, les bons de capitalisation. Le rôle d'information sur les différentes modalités d'instruction est dédié aux téléconseillers, qui disposent de scripts spécifiques. En complément, nous proposons de renforcer l'information sur le site Internet.

LE SUIVI EN 2018

Une amélioration de la communication initiale sur le site Ciclade semble encore nécessaire pour faciliter l'orientation des recherches au sein de Ciclade, même si la démarche à suivre peut être précisée en poursuivant les démarches sur le site.

PROPOSITION 2017-06

Ciclade : Bilan de l'activité du dispositif

LA DEMANDE DE LA MÉDIATRICE

La Médiatrice demande à la Direction des clientèles bancaires de la Caisse des Dépôts un bilan annuel de l'activité du dispositif Ciclade, afin de pouvoir le communiquer aux personnes qui le souhaitent.

LA RÉPONSE DE LA CAISSE DES DÉPÔTS

La Direction des clientèles bancaires transmet à la Médiatrice un bilan de l'activité de Ciclade en 2017.

LE SUIVI EN 2018

La Médiatrice reçu le bilan de l'activité de Ciclade en 2018.

PROPOSITION 2017-07

Retraites : Précisions sur les conditions de ressources par le service de l'allocation de solidarité aux personnes âgées (SASPA)

LA DEMANDE DE LA MÉDIATRICE

La Médiatrice demande au SASPA de faire apparaitre de manière explicite les contrats obsèques dans la liste des conditions de ressource.

LA RÉPONSE DE LA CAISSE DES DÉPÔTS

Le SASPA les ajoute à la liste des contrats mentionnée sur son site et dans les enquêtes ressources envoyées aux demandeurs. Il attire toutefois l'attention de la Médiatrice sur le fait qu'il n'est pas envisageable de disposer d'une liste exhaustive de l'ensemble des contrats (actuels et passés) existants, compte tenu de leur quantité et de leur diversité.

LE SUIVI EN 2018

Les contrats obsèques figurent bien sur la liste des contrats. La Médiatrice n'a pas reçu de saisine sur ce point en 2018.

Les recommandations 2018

PROPOSITION 2018-01

Ciclade : Renforcement de la communication vers les bénéficiaires d'avoirs en déshérence

LA SITUATION

Il existe un décalage très significatif entre le montant des avoirs inactifs transférés à la Caisse des Dépôts (5,19 milliards d'euros de juillet 2016 au 31 décembre 2018) et celui des avoirs restitués à leurs bénéficiaires en 2018 (106,68 millions d'euros).

LA PROPOSITION

La Médiatrice suggère de recommander aux établissements financiers la mise en place d'une communication complémentaire concernant les fonds tombés en déshérence, afin d'inciter leurs bénéficiaires à les réclamer.

PROPOSITION 2018-02

Ciclade : Restitution de bons de capitalisation au porteur non réclamés

LA SITUATION

Des bons de capitalisation au porteur non réclamés et tombés en déshérence ont été transférés à la Caisse des Dépôts par l'établissement émetteur. Une héritière dont la légitimité est reconnue par un notaire se manifeste et en demande le remboursement, car ils ont été acquis de manière nominative par sa mère. Cependant, elle ne dispose pas des bons originaux, ni d'un duplicata certifié émis par l'émetteur. Le porteur des bons peut seul les présenter à la Caisse des Dépôts pour le remboursement ; celle-ci reste légalement tenue de restituer les fonds à l'Etat à l'issue du délai de 30 ans, dans le cadre de la prescription trentenaire si le porteur des bons n'a pas fourni tous les documents exigés.

LA PROPOSITION

La Médiatrice pose la question de la légitimité de la Caisse des Dépôts, puis de celle de l'Etat, à récupérer les fonds de bons au porteur au terme du délai de prescription de 30 ans, alors qu'un héritier reconnu par un notaire s'est manifesté. Il lui semble qu'en équité, il conviendrait que ces avoirs soient in fine restitués à l'héritier et non à l'Etat, s'ils n'ont pas, bien entendu, été réclamés auparavant par une tierce personne. La réglementation appliquée aux bons de capitalisation implique aujourd'hui une présentation physique des bons indépendamment du fait d'être héritier avéré. Un futur texte de loi ou décret pourrait-il prévoir une évolution de cette règlementation ? La Médiatrice s'interroge sur l'opportunité d'ouvrir une réflexion sur ce point.

PROPOSITION 2018-03

Ciclade : Réorientation rapide vers la procédure par courrier lorsqu'elle est exigée

LA SITUATION

Des personnes mènent une recherche sur Ciclade concernant des contrats d'assurance-vie. Il s'agit en fait de contrats de capitalisation. Ils apprennent plusieurs mois plus tard que leur demande est rejetée et qu'elle n'est pas transférable, car les bons de capitalisation doivent faire l'objet d'une démarche par écrit.

LA PROPOSITION

La Médiatrice suggère la mise en place d'un système d'alerte permettant de réorienter sans tarder les personnes qui procèdent à des recherches sur le site vers un dossier à remplir par écrit quand cette procédure est exigée. Il n'est pas opportun d'attendre plusieurs mois avant de les alerter.

PROPOSITION 2018-04

Ciclade : Informations sur le site concernant les personnes morales et notamment les associations

LA SITUATION

Les personnes morales qui recherchent un compte tombé en déshérence n'obtiennent pas immédiatement une information claire les concernant sur la page d'accueil du site ***ciclade.fr.***

LA PROPOSITION

Indiquer dès la page d'accueil du site ***ciclade.fr*** *l'exigence d'une procédure écrite par voie postale pour les personnes morales à la recherche d'avoirs inactifs.*

PROPOSITION 2018-05

Substitution de garantie

LA SITUATION

La Caisse des Dépôts met en place un prêt au bénéfice de professionnels de justice avec en garantie la caution personnelle et solidaire des deux associés. L'un des deux associés quitte la société et demande la désolidarisation de sa caution. Le délai de substitution de la garantie par un nouveau mécanisme s'avère très long et complexe.

LA PROPOSITION

La Médiatrice propose qu'une application stricte des clauses de remboursement anticipé soit appliquée, pour ne pas laisser s'installer une situation délétère. Il pourrait être également intéressant de disposer d'une offre de caution spécifiquement adaptée aux professions juridiques.

ANNEXES

ANNEXE - 1

Charte du Club des Médiateurs de Services au Public

Préambule

Le Club des Médiateurs de Services au Public, constitué en association, regroupe des médiateurs de la consommation, d'administrations, d'entreprises publiques et de collectivités, en charge de services au public. Ils pratiquent la médiation pour parvenir **avec les parties** à une solution amiable fondée en droit et en équité.

En outre, ils font des recommandations de portée générale en vue d'encourager les bonnes pratiques dans les relations avec les publics concernés.

Ces médiations, gratuites pour les demandeurs et d'un accès direct, dès que les recours internes ont été respectés, s'exercent conformément aux principes fixés par la présente Charte des Médiateurs de Services au Public.

Cette Charte constitue le socle de référence éthique de la médiation pratiquée par les membres du Club des Médiateurs de Services au Public (ci-après le(s) « médiateur(s) »).

La médiation est un processus structuré par lequel des personnes physiques ou morales tentent, avec l'aide du médiateur, de manière volontaire, de parvenir à un accord amiable pour résoudre leur différend.

Le médiateur est un tiers compétent et indépendant, non impliqué dans le différend. Son éthique repose sur les valeurs portées par la présente charte. Il dispose d'une compétence sur les sujets qui lui sont confiés en médiation. Il actualise et perfectionne ses connaissances théoriques et pratiques de la médiation par une formation continue, notamment dans le cadre du Club.

Le médiateur s'attache au respect des personnes et à leur écoute attentive afin que les parties puissent dépasser leur différend pour aboutir à une solution.

I. Valeurs du médiateur du Club

Ces valeurs garantissent l'indépendance, la neutralité et l'impartialité du médiateur.

L'indépendance

Le médiateur est indépendant vis-à-vis de toute influence extérieure. Il ne reçoit aucune directive de quiconque. Son indépendance est garantie par les moyens dont il dispose, sa désignation, les conditions d'exercice et la durée de son mandat. Il s'engage à refuser, suspendre ou interrompre la médiation si les conditions de cette indépendance ne lui paraissent pas ou plus réunies.

La neutralité

Le médiateur est neutre : son avis n'est ni influencé ni orienté par des considérations externes aux demandes des parties.

L'impartialité

Le médiateur est impartial par rapport aux parties pendant toute la durée de la médiation. Il s'interdit toute situation de conflit d'intérêt.

II. Principes applicables au processus de médiation

Les médiateurs membres du Club s'engagent à conduire leur médiation en respectant les principes suivants :

L'équité

Lorsqu'un avis est émis par le Médiateur, celui-ci est fondé en droit et en équité. Il doit prendre en compte le contexte propre à chaque cas et notamment lorsque l'application stricte du droit produit des effets disproportionnés ou manifestement injustes.

La transparence

Le médiateur garantit la transparence de son activité et, notamment, il informe :

- sur son champ de compétence de façon large et accessible, notamment sur son site Internet et sur celui du Club des Médiateurs de Services au Public.
- les publics de manière claire et complète sur les valeurs et les principes de la médiation ainsi que sur les conditions de déroulement du processus.
- sur les effets de la médiation, notamment, le cas échéant, sur la suspension des délais de prescription applicables et sur le fait que les demandeurs conservent leur droit de saisir les tribunaux.

Le médiateur rend public, chaque année, un rapport détaillé sur son activité.

La gratuité

Le recours à la médiation est gratuit pour les demandeurs.

La confidentialité

La médiation est soumise au principe de confidentialité. Le médiateur s'assure, avant le début de la médiation, que les parties ont accepté les principes d'un processus contradictoire ainsi que les obligations de confidentialité qui leur incombent.

L'efficacité

Le médiateur s'engage à répondre avec diligence à toutes les demandes, à conduire à son terme la médiation et à en garantir la qualité.

Les membres du Club des Médiateurs de Services au Public

CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC

La Médiatrice de l'Agence de Services et de Paiement
Claudette HENOQUE-COUVOIS
12 rue Henri-Rol Tanguy
TSA 10001
93555 Montreuil-sous-Bois cedex
mediation@asp-public.fr

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

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

Le Médiateur des Communications électroniques
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 de l'Education 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-nationaleet-de-l-enseignement-superieur.html

Le Médiateur de l'enseignement agricole technique et supérieur
Jean-Claude BRETHES
1 ter avenue de Lowendal
75700 Paris 07 SP
http://agriculture.gouv.fr/mots-cles/mediateur

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

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

La Médiatrice auprès de la fédération des banques françaises
Marie-Christine CAFFET
CS 151 - 75422 Paris Cedex 09
https://lemediateur.fbf.fr/

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

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

ANNEXE - 2

Le Médiateur du groupe ENGIE
Jean-Pierre HERVÉ
TSA 27601
59973 Tourcoing Cedex
www.mediateur-engie.com

Le Médiateur du groupe La Poste
Gilles MAINDRAULT
9 rue du Colonel Pierre Avia
CP D160
75757 PARIS CEDEX 15
https://mediateur.groupelaposte.com

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

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

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

Le Médiateur national de la Sécurité sociale des indépendants
Jean-Philippe NAUDON
260/264 avenue du Président Wilson
93457 La Plaine Saint-Denis Cedex
https://www.rsi.fr/mediation.html

Le Médiateur du notariat
Christian LEFEBVRE
60, boulevard de La Tour Maubourg
75007 Paris
http://mediateur-notariat.notaires.fr

La Médiatrice de la RATP
Betty CHAPPE
LAC LC12
54 quai de la Rapée
75599 Paris Cedex 12
www.ratp.fr/mediateur

Le Médiateur de la région Ile-de-France
Jean-Pierre HOSS
33 rue Barbet de Jouy
75007 Paris
www.iledefrance.fr/mediateur

Le Médiateur des relations commerciales agricoles
Francis AMAND
Ministère de l'Agriculture
et de l'Alimentation
78, rue de Varenne
75349 PARIS 07 SP
http://agriculture.gouv.fr/le-mediateur-des-relations-commerciales-agricoles

La Médiatrice de SNCF Mobilités
Henriette CHAUBON
TSA 37701
59973 Tourcoing Cedex
http://www.sncf.com/fr/relation-client/mediateur/conditions-saisie

Le Médiateur Tourisme et Voyage
Jean-Pierre TEYSSIER
BP 80 303
75823 Paris Cedex 17
www.mtv.travel

Le président du Cercle des médiateurs bancaires
Yves GERARD
43, rue des Missionnaires
78000 Versailles
https://cerclemediateursbancaires.fr/

MEMBRE D'HONNEUR
Le Défenseur des Droits
Jacques TOUBON
7 rue Saint-Florentin
75049 PARIS Cedex 08
https://www.defenseurdesdroits.fr

Le « plus ancien livre du monde » valorise l'écoute

Le livre des Maximes de Ptahhotep est considéré comme le « plus ancien livre du monde ». Découvert par Émile Prisse d'Avesnes, il figure sur le papyrus Prisse, l'un des plus vieux manuscrits connus du monde.

Il s'agit de l'enseignement du sage égyptien Ptahhotep (entre 2000 et 2500 avant J.C.), qui décrit les effets essentiels de l'écoute : « Si l'acte d'écouter sans cesse pénètre qui écoute, celui qui écoute devient celui qui entend / Quand l'écoute est bonne, la parole est bonne / (...) / Ecouter est meilleur que tout, ainsi naît l'amour parfait. » (Maxime 39 : de la nécessité de l'écoute et de l'entendement). L'écoute serait ainsi ce qui produit une communication non seulement bonne, mais aussi un « amour » parfait, c'est-à-dire une attention toute particulière à l'autre.

Un constat qui a traversé les époques et reste toujours d'actualité...

La Médiatrice remercie les personnes et les entités qui ont facilité le déploiement de la médiation au sein du Groupe, la résolution des litiges, et l'élaboration de son rapport, tout particulièrement :

- Eric Lombard, Directeur général de la Caisse des Dépôts ;
- l'équipe de la Médiation du Groupe : Marie de La Hamelinaye, chargée de mission ; Martine Halimi et Roseline Diomar, assistantes ;
- le secrétariat général du Groupe ;
- la direction juridique et fiscale ;
- la direction de la communication ;
- la direction des clientèles bancaires et notamment l'équipe de gestion des avoirs en déshérence (Ciclade) ;
- la direction des Retraites ;
- la direction de CDC-Habitat et le médiateur de CDC-Habitat Ile de France ;
- la Déléguée à la protection des données (DPO) de la Caisse des Dépôts et son équipe ;
- l'équipe Informatique cadres dirigeants ;
- la cellule enquête de la Direction des retraites et de la solidarité (Bordeaux) ;
- l'imprimerie de la Caisse des Dépôts.

Conception et réalisation : Luc-Michel Gorre Conseil Editorial

Rapport d'activité (La Médiatrice du groupe Caisse des Dépôts)
ISSN 2650-2763

La Médiatrice peut être saisie
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/la-mediation-du-groupe-caisse-des-depots

Caisse
des Dépôts
GROUPE