Caisse des Dépôts
GROUPE

Rapport de la Médiatrice 2019

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

ÉDITORIAL **p.4**

ACTIVITÉ **p.6**
La médiation en 2019

CHIFFRES **p.22**
Les chiffres de la médiation

LITIGES **p.28**
Exemples de médiation :
- Médiation de la consommation
- Médiation institutionnelle

ENQUÊTE DE SATISFACTION **p.36**
Une enquête menée auprès des requérants

RECOMMANDATIONS **p.40**
Propositions de la Médiatrice

ANNEXES **p.46**

Anne Guillaumat de Blignières
Médiatrice du groupe Caisse des Dépôts

La médiation s'exerce au sein du groupe Caisse des Dépôts essentiellement dans **un cadre institutionnel,** qui concerne les missions historiques et réglementées du Groupe : retraites, consignations, dépôts réglementés, restitution des avoirs en déshérence, compte personnel de formation pour des litiges avec les organismes, logement… Elle est **un outil de paix sociale**, intervenant lorsque les autres recours ont été épuisés. Dispositif exigeant, elle vise à inscrire la confiance au cœur des relations avec les parties prenantes, usagers et consommateurs.

La médiation s'exerce aussi chaque année pour quelques dossiers relevant du **droit de la consommation**, pour des saisines concernant principalement les comptes bancaires, le compte personnel de formation lorsqu'il s'agit d'une personne physique, les prêts au logement… Dans ce cadre, j'exerce mes fonctions sous le contrôle de la Commission d'évaluation et de contrôle de la Médiation de la Consommation, qui m'a référencée.

J'ai poursuivi cette année le **développement des diverses formes de médiation au sein du groupe Caisse des Dépôts,** en partenariat avec sa Direction juridique. Un plan d'action a été adopté par le Groupe et présenté aux responsables des directions et des filiales. Nous avons organisé plusieurs manifestations pour donner à la médiation un rôle actif dans le traitement des insatisfactions. Je suis heureuse d'inviter plusieurs acteurs de la médiation au sein du Groupe à exprimer leur point de vue dans ce rapport.

J'ai reçu **287 saisines en 2019,** un volume en régression par rapport à 2018, mais qui reste le double des sollicitations reçues il y a quatre ans. Ce recul s'explique par une nette diminution des saisines liées au dispositif Ciclade de gestion des avoirs en déshérence. Le nombre de saisines hors Ciclade a quant à lui progressé de 18 % en 2019.

Chaque dossier a été instruit avec **une attention particulière au sentiment d'injustice** ressenti par les requérants. J'ai veillé à proposer des solutions en droit et en équité, intégrant l'ensemble des éléments portés à ma connaissance, tout en tenant compte du cadre réglementaire strict de certaines des missions du groupe Caisse des Dépôts.

La progression des saisines digitales s'est stabilisée, laissant une part d'environ **25 % aux saisines par courrier.** Cette possibilité demeure essentielle pour toutes les personnes qui n'ont pas accès à Internet ou qui ne sont pas familières de la culture digitale, pour des raisons diverses. Comme le soulève le Défenseur des droits dans son rapport publié début 2019, la dématérialisation des démarches ne doit pas causer d'obstacle à l'accès des services aux publics.

Nous nous sommes préparés à recevoir les premières saisines liées au **compte personnel de formation,** dispositif de financement public de formation continue dont la gestion a été confiée à la Caisse des Dépôts.

Le processus de médiation relèvera de la médiation de la consommation lors d'un litige entre la Caisse des Dépôts et le titulaire d'un compte ouvert sur le site d'information dématérialisé ; il s'agira de médiation institutionnelle dans le cadre d'un litige entre la Caisse des Dépôts et un organisme de formation.

Pour la deuxième année consécutive, un questionnaire de **satisfaction** a été adressé à l'ensemble des requérants dont le dossier a été clos en 2019. La note moyenne a progressé de 0,4 points par rapport à l'an dernier, et 83 % des répondants recommandent de recourir à la Médiation du Groupe.

Dans le cadre de ma mission, j'ai formulé plusieurs **recommandations d'amélioration des processus,** qui m'ont été inspirées par certaines situations vécues difficilement par les requérants. Elles ont été accueillies favorablement par les entités du Groupe concernées, qui vont s'efforcer de favoriser leur mise en place. J'ai également réitéré certaines recommandations formulées en 2018, qui restent d'actualité.

J'ai pu **agir en toute indépendance** au sein du groupe Caisse des Dépôts, et j'en remercie tout particulièrement Eric Lombard, son Directeur général, qui m'assure une totale autonomie dans l'exercice de ma mission, sans contrainte hiérarchique ou fonctionnelle, dans le cadre de mon mandat. Je dispose d'un budget propre et d'une équipe dédiée, qui m'ont permis d'accomplir ma mission.

Je remercie l'**ensemble des interlocuteurs** du groupe Caisse des Dépôts que j'ai sollicités. Leur réactivité et leurs réponses précises à mes interrogations m'ont permis de proposer des solutions à des situations pouvant être complexes, dans un délai en grande majorité acceptable pour les requérants.

« J'ai poursuivi cette année le développement de la médiation au sein du Groupe, à travers un plan d'action présenté aux responsables des directions et des filiales. »

ACTIVITÉ

La médiation s’exerce au sein du groupe Caisse des Dépôts essentiellement dans un cadre institutionnel, qui concerne les missions historiques et réglementées du Groupe. Elle instruit aussi chaque année quelques cas relevant du droit de la consommation.

La Médiation du groupe Caisse des Dépôts

Un outil de paix sociale

L'instance de médiation de la Caisse des Dépôts a été créée le 27 mars 1997, à la suite d'une suggestion formulée par le Médiateur de la République, Jacques Pelletier, au Directeur général Philippe Lagayette : « un nombre important de dossiers adressés au Médiateur de la République sont relatifs aux difficultés rencontrées par des agents territoriaux dans la gestion de leur carrière. Il me semble opportun d'établir un nouveau dialogue sur des dossiers difficiles, et, en collaboration avec la Caisse des Dépôts, d'obtenir un réexamen dans un sens plus favorable ».

La médiation s'exerce ainsi depuis 23 ans à la Caisse des Dépôts, dans le **cadre institutionnel** qui concerne les missions historiques et réglementées du Groupe.

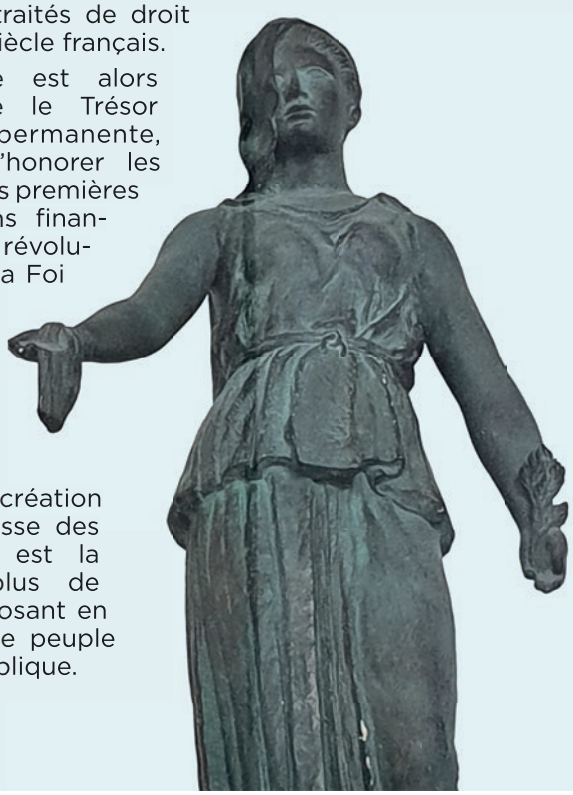
Depuis 2017, la Médiation du Groupe s'est mise en cohérence avec la législation relative au **droit de la Consommation,** qui s'applique principalement aux saisines concernant les comptes bancaires personnels ou les prêts aux collaborateurs.

La médiation est un outil de paix sociale, intervenant lorsque les autres recours internes ont été épuisés. Dispositif exigeant, elle vise à **inscrire la confiance** et le long terme, au-delà d'une solution ponctuelle, au cœur des relations avec les parties prenantes, usagers et consommateurs.

Devise de la Caisse des Dépôts, la Foi publique 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 alors 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. 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, se posant en Médiatrice entre le peuple et la puissance publique.



Statue de Jean-Paul Reti (1990), reconstitution de la statue de Fides publica, qui était située dans son temple sur le Capitole.

Une totale indépendance

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 ».

La Médiatrice agit en toute indépendance au sein du Groupe, bénéficiant d'une **totale autonomie dans l'exercice de sa mission,** sans contrainte hiérarchique ou fonctionnelle, avec un mandat de trois ans renouvelable. Elle dispose d'un budget propre et d'une équipe dédiée lui donnant les moyens d'accomplir sa mission. Conformément à la Charte de la médiation du Groupe, elle traite toutes les parties d'une manière neutre, impartiale et confidentielle, dans le cadre de l'instruction des dossiers, et propose ensuite des solutions en droit et en équité.

Au-delà d'un parcours professionnel lui permettant une connaissance approfondie du groupe Caisse des Dépôts, la Médiatrice a suivi des **formations spécifiques** sur la médiation ; elle est notamment diplômée de l'Institut de Formation à la Négociation et la Médiation (IFOMENE) après y avoir suivi le cursus universitaire des DU1 et DU2.

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.

Chaque année dans le cadre de son rapport d'activité, la Médiatrice formule **des recommandations** à la Caisse des Dépôts, concernant sa perception de certaines situations exposées par les requérants dans leurs saisines. Au-delà de la résolution à l'amiable des litiges, elles contribueront à améliorer la qualité des processus et des services rendus par le groupe Caisse des Dépôts à ses différentes parties prenantes.

La médiation de la consommation

Elle concerne uniquement les litiges portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de services entre un consommateur et un professionnel.

Un consommateur est donc une personne physique liée par un contrat individuel avec une entité du groupe Caisse des Dépôts.

La médiation de la consommation du Groupe couvre ainsi les activités de la Caisse des Dépôts relevant du droit de la consommation : compte bancaire, compte personnel de formation lorsque le requérant est une personne physique, prêts au logement…

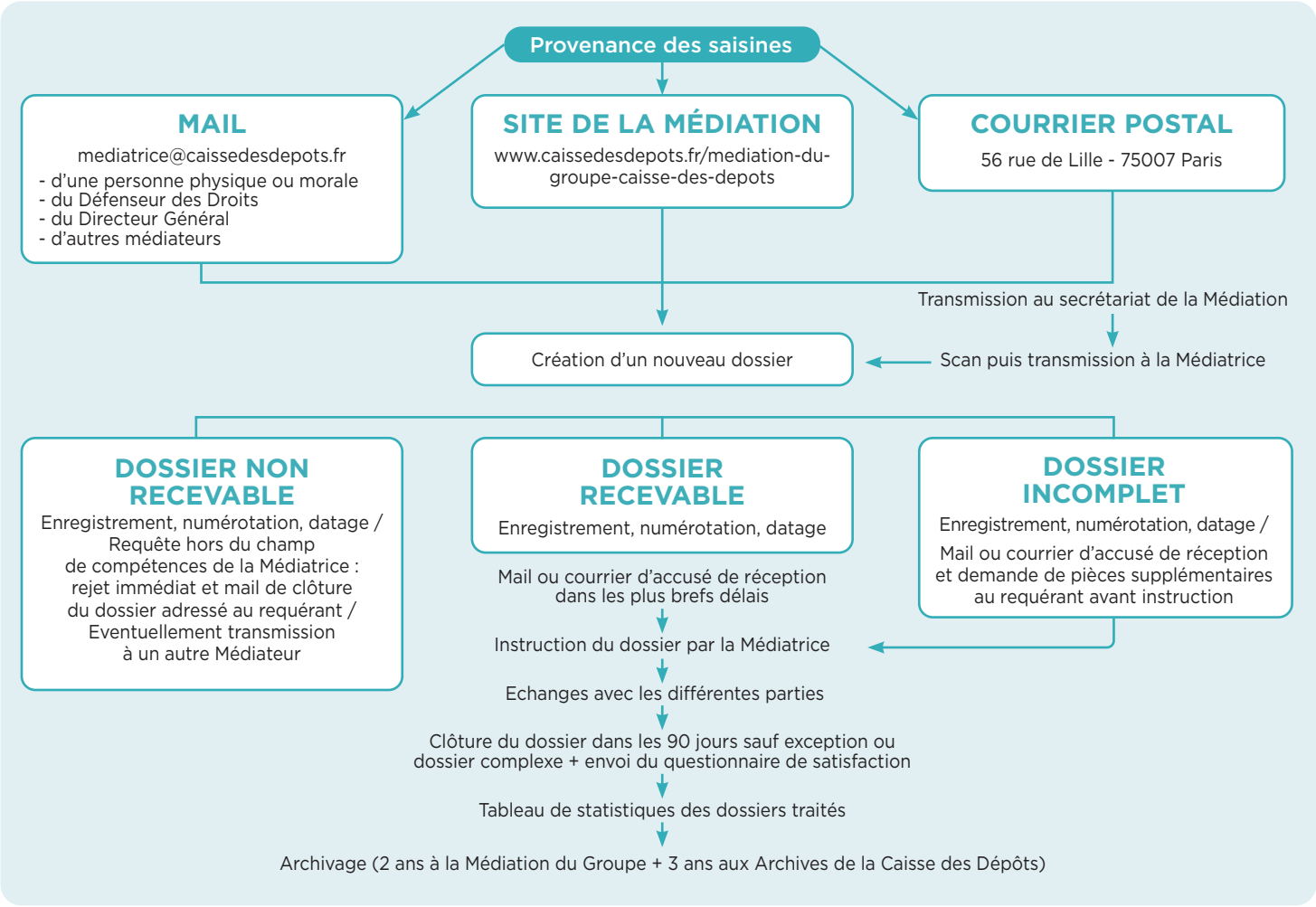
La médiation institutionnelle

Elle 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, compte personnel de formation lorsque le requérant est un professionnel… A noter que, selon la jurisprudence, les saisines relatives au logement relèvent de la médiation institutionnelle.

Indépendance, impartialité, neutralité

Le Club des Médiateurs de Services au Public, dont la Médiatrice est membre, rappelle que la médiation représente un mode alternatif de résolution des litiges. Elle peut être mise en œuvre pour tenter d'éviter une action en justice, ainsi que 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, 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. L'impartialité, l'indépendance et la neutralité sont les valeurs-clés de la médiation.

Le parcours des saisines à la Médiation du groupe Caisse des Dépôts



Le processus d'instruction des saisines est le même pour la médiation de la consommation et la médiation institutionnelle, avec un niveau d'exigence et des délais identiques.

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. Certains dossiers nécessitent un travail d'enquête rigoureux, mené en toute indépendance. Il vise à rendre possible un règlement à l'amiable du litige.

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.

La Médiatrice rend un avis en droit et en équité, afin de prendre en compte la situation dans sa globalité. **Des explications dans un but pédagogique** accompagnent la solution proposée, afin que le requérant ait les moyens de bien la comprendre. Chaque avis est spécifique à une situation particulière et ne peut s'appliquer à un cas général, à la manière d'une jurisprudence.

Une forte progression des visites sur le site Internet

Un site de la médiation institutionnelle et un site de la médiation de la consommation accueillent les requérants. Ils facilitent le recours à la médiation, avec un formulaire de saisine en ligne et la possibilité de télécharger des documents, les contacts nécessaires et des liens avec l'environnement de la médiation.

En 2019, le site de la médiation institutionnelle a enregistré 6 599 visites. 91 formulaires de saisine de médiation institutionnelle ont été utilisés.

Concernant le site de la médiation de la consommation, 20 formulaires de saisine ont été utilisés. Sur ces 20 saisines, 3 relevaient de la médiation de la consommation et les 17 autres ont été traitées en médiation institutionnelle.

Préserver une alternative au tout numérique

La Médiatrice prend en compte les risques de fracture numérique et souhaite continuer à rendre possible l'accès à la médiation aux personnes restant à l'écart de la culture digitale. Selon une étude de l'INSEE, 15 % des Français n'ont pas utilisé Internet en 2019. Si l'accès au réseau se développe, **les inégalités restent importantes,** tout particulièrement chez les personnes plus âgées, les foyers aux revenus modestes et les personnes moins diplômées, ainsi que les personnes résidant dans des zones « blanches » sans accès à Internet. Il est également important de noter que disposer d'un accès à Internet ne signifie pas toujours avoir une compétence numérique. Il est donc essentiel de maintenir la possibilité d'une saisine par courrier, et éventuellement d'un échange téléphonique.

On peut remarquer que les difficultés du « tout numérique » touchent aussi des personnes qui ne sont pas à l'écart de la culture Internet, comme en témoigne un requérant, dans un courriel adressé à la Médiatrice : « Grâce à votre intervention j'ai pu récupérer mes fonds déposés au titre de la loi Eckert et je tenais à vous remercier chaleureusement pour votre aide efficace. (…) sur le site Ciclade (…) je me suis senti complètement désarmé (…) sans jamais pouvoir communiquer autrement que par le dialogue imposé et prédéfini de la messagerie du site. »

Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics : l'illectronisme

Dans son rapport annuel publié en janvier 2019, le Défenseur des droits estime nécessaire que les services publics conservent des lieux d'accueil physique et une adresse postale pour recevoir les courriers des usagers. Pour lui, « la dématérialisation des services publics doit être réalisée dans des conditions qui permettent à toutes les personnes, notamment les plus démunies, d'accéder à leurs droits. Les besoins spécifiques de certains publics doivent faire l'objet d'une attention toute particulière pour éviter l'exclusion. Enfin, la dématérialisation ne doit plus être subie par les usagers mais pensée, coconstruite, avec eux et pour eux.

Le Défenseur des droits constate qu' « environ 20 % de la population a un accès limité ou inexistant aux procédures dématérialisées. Entre 17 et 25 % de la population française est confrontée à des limites pour accéder aux procédures en ligne et utiliser ces technologies. **C'est l'illettrisme en ligne.** (...) 13 millions de personnes déclarent avoir des difficultés d'usage du numérique, exposant à un risque de non recours. Les difficultés des uns ne sont pas les mêmes que celles des autres. »

Il ajoute : « Beaucoup de jeunes manient les smartphones à la perfection, twittent, sont sur les réseaux sociaux, jouent, regardent des films et des séries. Mais ils sont incapables de remplir un formulaire en ligne, car ils ont un problème vis-à-vis du langage ou de la configuration des sites administratifs. Certaines personnes âgées sont parfaitement socialisées, mais peu attirées par le numérique. (...) Il faut aussi ajouter ceux qui ne parlent pas le français, ne pratiquent pas le langage administratif, sont en situation d'illettrisme. »

Enfin, le Défenseur des droits évoque les obstacles structurels à la transformation numérique. « Dans les communes de moins de 1 000 habitants, plus d'un tiers des habitants n'a pas d'Internet de qualité. Cela représente 75 % des communes de France et 15 % de la population. C'est massif. Quelque 19 % des Français ne disposent pas d'ordinateur à domicile et 27 % n'ont pas de smartphone. L'équipement est un problème. (...) L'inégalité territoriale s'applique aussi avec les territoires ultramarins (...) qui n'ont pas bénéficié des forfaits de télécommunication low cost. »

Protection des données à caractère personnel

Toutes les informations recueillies par la Médiatrice lors de la saisine et des échanges ultérieurs (courrier, courriel, entretien téléphonique) sont traitées par la Caisse des Dépôts selon les dispositions légales et réglementaires, 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.

Un diplôme universitaire de Médiateur et la parution d'un ouvrage

La Médiatrice a suivi le cursus universitaire DU1 et DU2 proposé par l'Institut de Formation à la Négociation et la Médiation (Ifomene). Elle a rédigé dans ce cadre un mémoire sur **L'écoute en médiation,** avec Christophe Baulinet, Médiateur des Ministères économiques et financiers. Elle a été diplômée le 28 février 2019 et le mémoire a été publié en septembre 2019 aux Editions BooksonDemand. « 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 confiance et créativité. »

L'agenda 2019 de la Médiatrice

- **4 janvier.** Echanges avec l'équipe de la Médiation du groupe La Poste.
- **10 janvier.** Ifomene, Café de la médiation « Actualités et évolutions de la médiation ».
- **24 janvier.** Assemblée générale statutaire du Club des Médiateurs de services au public.
- **24 janvier.** Organisation et animation de l'Atelier du Club des Médiateurs « L'écoute en Médiation ».
- **8 février.** Formation du Club des Médiateurs « Droit de la consommation ».
- **28 mars.** Formation du Cercle des Médiateurs bancaires « Actualité Juridique - Revue de Jurisprudence ».
- **30 mars.** Ifomene, Cérémonie de remise des diplômes de Médiateur, présentation du mémoire « L'écoute en médiation ».
- **11 avril.** Ifomene, Café de la médiation, intervention sur le développement des médiations au service du public.
- **14 mai.** Ministère des Finances : Journée de la médiation.
- **23 mai.** Médiation de la sécurité sociale des Travailleurs Indépendants, intervention sur « L'écoute en médiation ».
- **6 juin.** Cercle des Médiateurs bancaires, intervention sur « L'écoute en médiation », échanges sur le RGPD avec Marie-Laure Denis, Présidente de la CNIL.
- **13 juin.** Commission MARD et Médiation du Barreau de Paris, intervention sur les médiations institutionnelles.
- **24 juin.** Organisation d'une réunion d'échanges avec le Médiateur du Notariat sur Ciclade.
- **24 octobre.** Cercle des Médiateurs bancaires « Jurisprudence de la consommation ».
- **26 novembre.** Club des Médiateurs, conférence « La médiation sous l'angle juridique ».
- **28 novembre.** Cercle des Médiateurs bancaires « Moyens de paiement et leur sécurité ».
- **2 décembre.** Médiateur des Entreprises, conférence « Intelligence collective et médiation ».
- **18 décembre.** Conseil d'Etat, « Assises nationales de la médiation administrative ».

L'équipe de la Médiation du groupe Caisse des Dépôts

Anne Guillaumat de Blignières
Médiatrice

Maxime Debu-Lestrat
Chargé de mission

Annie Monin
Assistante

Martine Halimi
Assistante

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

La sensibilisation à la médiation au sein du groupe Caisse des Dépôts et son déploiement

Dans des contextes européen et français très incitatifs, la médiation du Groupe s'est déployée depuis 5 ans dans des périmètres de plus en plus larges : saisines de médiation institutionnelle à l'origine, certains des dossiers sont désormais parfois menés en co-médiation, notamment avec la Médiation des entreprises ; la Médiatrice est référencée depuis 2017 par la Commission d'évaluation et de contrôle de la Médiation de la consommation pour instruire les médiations relevant du Droit de la consommation.

Eric Lombard, le Directeur général de la Caisse des Dépôts, convaincu des avantages du recours à la médiation (alternative rapide, économique, efficace et privilégiant le lien social), et de sa participation à l'amélioration des relations de travail, a validé un **plan de développement de la médiation**. En lien avec la Médiatrice, le Directeur juridique et fiscal du Groupe, Pierre Chevalier, l'a également présenté en COMEX. Il met en exergue six objectifs :

- faire connaître la médiation dans le groupe ;
- recueillir des données sur la pratique de la médiation au sein du Groupe ;
- pérenniser les relations avec l'ensemble des parties prenante en réduisant le nombre de contentieux (privilégier les clauses de médiations, et les intervenants formés à la médiation) ;
- améliorer la satisfaction clients (donc la RSE du Groupe), en créant un indicateur sur la médiation ;
- répondre aux obligations de l'employeur en matière de prévention des risques psycho-sociaux ;
- créer une communauté de la médiation ouverte vers l'extérieur et à la communication.

Depuis plusieurs années, la Direction juridique et fiscale du Groupe anime un réseau des juristes du Groupe. Sous l'impulsion de son Directeur, ce réseau est désormais associé aux réflexions sur l'utilité de la médiation.

En 2019, la Médiatrice a organisé avec celui-ci et son équipe, représentée par Marie Dolard-Cléret, une **sensibilisation à la médiation** au sein des Directions et filiales du Groupe. Une réflexion a ainsi été partagée avec des collaborateurs de la Caisse des Dépôts et de certaines filiales (Secrétariat Général du Groupe, Bpifrance, Icade, Egis, Transdev).

Dans ce cadre, des contacts ont aussi été pris avec le Médiateur du groupe La Poste et son équipe, les Médiateurs internes de l'Agence Française de développement et de SFIL afin d'échanger sur leurs pratiques.

Marie Dolard-Cléret

Cette action de sensibilisation se prolongera en 2020 avec les autres entités du Groupe.

Un développement de la médiation interne - une cellule dédiée aux risques psychosociaux existe déjà au sein de la direction des Ressources Humaines du Groupe – pourrait contribuer à la performance sociale du Groupe, tout en participant à la satisfaction des obligations des employeurs en matière de prévention des risques psychosociaux et des situations de violences au travail. La médiation constitue en effet un levier complémentaire de résolution des situations de tension pouvant naître **entre des collaborateurs ou entre des équipes.** Elle peut permettre une diminution des affaires portées devant les juridictions administratives et judiciaires, et assurer ainsi le règlement du litige de manière plus apaisée que la voie contentieuse, qui implique une application stricte du droit par le juge. Elle contribue à rétablir le dialogue et une relation de confiance entre les parties.

Les premières rencontres au sein du Groupe

7 novembre : Transdev
20 novembre : Secrétariat Général du Groupe
22 novembre : Icade
3 décembre : CDC Investissement Immobilier
11 décembre : Bpifrance

Pierre Chevalier
Directeur juridique et fiscal du groupe Caisse des Dépôts

Une volonté de déploiement dans le Groupe

« Entraînée dans une dynamique nouvelle sous la direction active d'Anne Guillaumat de Blignières, la Médiation du groupe Caisse des Dépôts a connu en 2019 une impulsion déterminante pour les années futures. Convaincu de l'importance de la place qu'occupent désormais les modes alternatifs de règlement des conflits dans la prévention et la résolution des litiges, Eric Lombard, Directeur général du Groupe a fait adopter par le COMEX Groupe début 2019 un ambitieux programme d'action et de développement de la médiation.

Ce plan d'action a été identiquement présenté aux gouvernances des filiales. Il constitue désormais une référence pour le Groupe et a ouvert la voie à de nombreuses actions, manifestations et colloques destinés à donner à la médiation du Groupe une place de premier rang, une lisibilité nouvelle et un recours efficace pour traiter les réclamations d'usagers.

La Direction juridique et fiscale accompagne et encourage ces évolutions significatives en promouvant, chaque fois que possible, ce nouveau mode pacifié, rapide et consensuel de traitement des différends.

Elle a créé au sein de la communauté des juristes du groupe (650 juristes), un groupe de travail très mobilisé qui a su relayer efficacement le plan d'action, échanger régulièrement avec la Médiatrice Groupe et partager de nombreuses réflexions et questions juridiques.

La médiation se présente aussi au sein du groupe Caisse des Dépôts comme un mode efficace de régulation sociale.

La médiation du groupe La Poste

Gilles Maindrault
Médiateur du groupe La Poste

« La Médiation exercée auprès du groupe La Poste est, de manière très majoritaire, une médiation de la consommation. 95 % des demandes de médiation, ou saisines, qui lui sont adressées émanent de particuliers clients de l'une des sociétés du Groupe, principalement de La Poste et de La Banque Postale, et dans une moindre mesure de Chronopost ou d'autres filiales. Les 5 % restant sont de « petites » personnes morales (associations locales, TPE, auto-entrepreneurs et libéraux) qui se considèrent elles-mêmes comme des consommateurs.

La diversité des litiges soumis à la Médiation du groupe La Poste découle de la diversité des activités du Groupe lui-même. On peut distinguer au sein de cette diversité deux univers plus homogènes, mais regroupant eux-mêmes des activités multiples : un univers « logistique » (courrier, colis, express) et un univers « financier » (gestion de comptes, moyens de paiement, épargne, crédit, commercialisation d'assurances). Chacun de ces univers est soumis à des environnements législatifs, réglementaires et contractuels distincts (Code des Postes et communications électroniques, Code du transport, Convention postale universelle pour le premier, Code monétaire et financier, Code des assurances, principalement, pour le second), avec en facteur commun le Code civil (droit des contrats) et le Code de la consommation (protection des consommateurs, accès à une médiation).

A partir de ces deux univers principaux, la palette des litiges potentiels de la consommation est très large. Elle peut porter :

- d'une part sur des opérations bancaires mal ou non réalisées, un devoir de conseil perçu comme défaillant, des opérations résultant d'escroqueries, le déroulement du cycle de vie d'un crédit ou encore l'application mal comprise de dispositions légales et réglementaires dans un cadre de conformité très contraint ;
- d'autre part sur la perte, le retard, la spoliation ou la détérioration d'objets de courrier, de colis ordinaires, d'envois express, ainsi que sur la réalisation d'engagements contractuels ou d'ordre public (contrats de réexpédition, distribution ou retraits d'objets en boîtes aux lettres, raccordement postal, boutique en ligne, envois internationaux, blocages en douane).

Le volume annuel d'activité de la Médiation auprès du groupe La Poste est de l'ordre de 15 000 courriers postaux ou numériques reçus, dont 14 000 saisines, sur lesquelles environ 4 000 sont recevables pour une instruction au fond. Il est à rapporter aux milliards de transactions commerciales réalisées par le Groupe. Ce niveau d'activité est comparable à celui de grandes médiations de la consommation (énergie, assurance) ou institutionnelles (Education Nationale).

En 2019, 87 % des propositions de solution ou positions formulées par le Médiateur ont été acceptées par les consommateurs, soit un taux très supérieur à celui des propositions favorables en tout ou partie à ces derniers (54 %). A cet égard, la pédagogie de l'analyse présentée à l'issue de la médiation est décisive vis-à-vis de consommateurs qui avaient pu mal interpréter ou sur-interpréter le contexte juridique de la prestation fournie.

Que ce soit au travers de l'analyse des saisines ou des relations avec les associations de consommateurs, la Médiation de la consommation peut apporter au Groupe ce qu'apporte un œil externe avec ses avantages (regard neutre fondé sur l'observation sans jugement de valeur) et ses limites (effet de loupe négatif et distance propre à qui n'est ni en situation ni en responsabilité). Son apport principal consiste plus modestement à résoudre ou atténuer des conflits parfois très exacerbés, ce qui correspond à la mission qui lui est confiée par le Code de la consommation. »

Edouard Grimbert
Médiateur interne de SFIL

La médiation interne de SFIL

« Le dispositif SFIL de médiation interne a été mis en place en 2016 sous l'impulsion de son DRH, Frédéric Meyer. Il a été validé en Comité exécutif, avec l'aval des institutions représentatives du personnel. Le Code national de déontologie du médiateur de 2009 gouverne la pratique de la médiation chez SFIL et le principe d'indépendance en particulier.

L'objectif de ce dispositif vise à favoriser la régulation sociale de SFIL, considérée comme un facteur clé de la performance collective. Il est piloté par un médiateur interne et fait intervenir deux autres médiateurs, une femme et un homme. Chacune et chacun travaille dans une équipe différente et exerce ses missions de médiation à temps partiel.

En 2019, on peut citer quelques faits marquants :

- La poursuite des médiations internes, parmi lesquelles certaines problématiques ont été réglées avec succès :
  - communication rompue entre un manager et une collaboratrice en raison de non-dits liés à une réorganisation, avec démotivation, irritation, perte d'efficacité et un impact collatéral sur la performance de l'équipe ;
  - disqualifications réciproques entre deux membres d'une même équipe devant collaborer et assurant mutuellement le « back-up » l'un de l'autre, avec une « compétition sous-jacente » relative à l'équilibre vie professionnelle - vie personnelle, liée principalement à l'organisation des congés ;
  - sentiment de discrimination au travail, les faits n'étant cependant pas qualifiés juridiquement, collaboratrice et manager s'évitant et ne communiquant plus que par mail, au détriment de la coopération et de l'efficacité.
- La poursuite de la professionnalisation des acteurs de la médiation SFIL, via des ateliers trimestriels d'entraînement animés par des médiatrices ou des médiateurs externes expérimentés, dans une logique de bassin d'emploi de proximité, avec Icade notamment, à Issy-les-Moulineaux. L'objectif est de permettre à des médiateurs internes d'une filiale de réaliser des médiations dans une autre filiale, pour éviter, en particulier, de possibles conflits d'intérêt.
- Le renouvellement du partenariat avec l'Association Nationale des Médiateurs (ANM), avec notamment le référencement de médiateurs externes susceptibles d'intervenir chez SFIL.
- La promotion de la médiation auprès des jeunes diplômés ou en passe de l'être : participation de jeunes avocats et d'alternants RH aux ateliers d'entraînement et co-animation SFIL/ICADE du séminaire optionnel « Médiation en entreprise » du Master 2 Stratégie RH de l'Université Paris-Dauphine. »

La médiation de CDC-Habitat Ile-de-France

Pierre-Antoine Cambefort
Médiateur de CDC-Habitat Ile-de-France

« Notre médiation entame sa 4ème année d'existence. Elle a changé de dimension en 2019 avec la fusion des 13 entités ayant donné naissance à CDC-Habitat. La médiation de CDC-Habitat concerne désormais 130 000 locataires en Ile-de-France.

En 2019 le Médiateur a été saisi 407 fois. Il travaille en liaison avec les 24 Agences franciliennes et traite les litiges relatifs au bail d'habitation. Les requérants sont majoritairement les locataires mais également des personnes ou entités agissant à la demande et pour le compte des locataires : famille (en général les enfants de locataires âgés), assistantes sociales, mairies, services de protection juridique des compagnies d'assurance, conciliateurs de justice, associations de locataires ou de consommateurs…

Le Médiateur peut également être saisi par la direction de CDC-Habitat, qui reçoit directement certaines sollicitations relevant de la médiation. Dans un souci de transparence, les règles de la médiation ont été formalisées dans une Charte disponible en ligne.

Une large publicité a été réalisée en direction des locataires et partenaires, afin de faire connaître ce service à leur disposition : affichage dans les halls d'immeubles, site Internet, lettre…

L'action du Médiateur vise à ce qu'aucun locataire ne puisse se sentir dans la situation du « pot de terre contre le pot de fer ». La médiation participe à la recherche continue d'amélioration de la qualité de service et subséquemment de la satisfaction clients. Elle constitue pour l'entreprise un atout en termes d'image. Elle est également un avantage comparatif favorable à son développement sur un marché concurrentiel où les élus sont naturellement attentifs aux échos de leurs administrés vis-à-vis du bailleur. »

Le Club des Médiateurs de Services au Public

La Médiatrice du groupe Caisse des Dépôts est la trésorière du Club des Médiateurs de Services au Public, qui favorise les échanges de bonnes pratiques entre médiateurs. Elle en partage les valeurs pour une médiation de qualité, exprimées dans sa **charte** (cf annexe 1). Elle a contribué aux séances de travail organisées en 2019. Le site Internet du Club fournit de nombreuses informations sur la médiation. Il oriente vers le médiateur compétent pour la prise en charge d'une réclamation. **www.clubdesmediateurs.fr**

Au cours de l'exercice 2018, les médiateurs membres du Club ont reçu **180 000 demandes de médiation,** se répartissant en 60 000 pour les médiateurs institutionnels, et 120 000 pour les médiateurs de la consommation. Ce chiffre global est en augmentation de 5 % par rapport à l'exercice 2017. La très grande majorité des membres connait une progression des saisines. Sur les 7 dernières années, l'augmentation, progressive et régulière, est ainsi très significative puisqu'elle dépasse 65 % (en 2012, 108 000 saisines avaient été comptabilisées).

Les membres du Club ont réalisé **83 000 médiations** en 2018 (47 500 en 2012), soit près d'un dossier sur deux reçus, dont 40 % par les médiateurs institutionnels et 60 % par les médiateurs de la consommation. Dans les deux cas, près de 90 % des propositions ont été acceptées par les deux parties.

Le bureau du Club s'est réuni à six reprises en 2019 dans les locaux de la Caisse des Dépôts. Son Assemblée générale statutaire s'est tenue le 24 janvier 2019. Cinq réunions plénières ont été organisées à l'invitation des Médiations Tourisme et voyage, du Notariat, de La Poste, de la RATP et de l'AMF. Ces réunions ont notamment été l'occasion **d'échanges entre les membres sur leurs pratiques** et les difficultés qu'ils rencontrent. Au cours de l'année, les thèmes suivants ont été abordés :

- Comment financer le coût du traitement des saisines irrecevables ?
- Point sur les tendances des saisines adressées aux membres : évolution des volumes, part des saisines irrecevables, thèmes marquants…
- Eventuelles perspectives d'adhésion des médiateurs internes au Club
- Propositions formulées par le rapport établi par France Stratégie « Médiation accomplie ? Discours et pratiques de la médiation entre citoyens et administrations »
- Actualité des relations avec la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation
- Les services en ligne de médiation
- L'actualité de l'environnement juridique et l'état des travaux parlementaires
- La médiation préalable obligatoire.

Le séminaire annuel du Club a eu pour thème « l'avenir du Club ».

Deux **sessions de formation** aux « fondamentaux de la médiation » ont été organisées avec l'IGPDE, d'une durée de 7 jours, divisées en 3 modules. Elles ont bénéficié à une trentaine de participants, majoritairement des membres du Club et des collaborateurs de leurs équipes.

Une rencontre annuelle entre les **associations de consommateurs** et les membres du Club s'est déroulée à l'invitation du Médiateur du groupe La Poste.

Une **conférence** d'une journée a été consacrée à l'« Actualité du Droit de la consommation », animée par M^me^ Sauphanor-Brouillaud, professeur d'université.

Une session d'une journée a été consacrée à « La Médiation sous l'angle juridique », par Marielle Cohen-Branche et Amaury Lenoir, chargé de mission Médiation auprès du Secrétariat général du Conseil d'Etat.

Deux **Ateliers de la Médiation,** conférences de 1h30, se sont tenus. Le premier sur le thème de « L'écoute en médiation », le second sur le thème de « La famille des Médiateurs institutionnels : quel besoin de réglementation commune ? ».

Les échanges avec d'autres médiateurs

La médiatrice reçoit fréquemment des dossiers transmis par le Défenseur des droits ou d'autres médiateurs ; de son côté, elle réoriente les requérants vers eux lorsqu'elle n'est pas compétente pour traiter leur requête.

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, qui instruit leur dossier après accord du médiateur accrédité de la filiale.

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

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

www.economie.gouv.fr/mediation-cons

Les saisines liées au Compte Personnel de Formation

La loi du 5 septembre 2018 a confié à la Caisse des Dépôts la gestion financière et technique du compte personnel de formation (CPF) à compter du 1er janvier 2020.

Il s'agit du dispositif de financement public de formation continue, devant permettre l'évolution et la sécurisation du parcours professionnel. La gestion du compte d'heures de formation est assurée sur la base de la déclaration de l'employeur.

L'alimentation des comptes d'heures de formation s'effectue chaque année. Le système d'information dématérialisé mis en place par la Caisse des Dépôts permet au titulaire du compte d'accéder à un espace personnel pour consulter ses heures de Droits Individuels à la Formation, rechercher une formation éligible au compte personnel de formation, créer un dossier de formation.

L'instance de médiation est celle de la Caisse des Dépôts dans deux cas :

- les litiges entre la Caisse des Dépôts et le titulaire du compte, personne physique, relèvent de la médiation de la consommation, dans la mesure où il existe un contrat entre la Caisse des Dépôts et le titulaire du compte, qui a procédé à son ouverture et à l'acceptation des conditions générales ;
- les litiges entre la Caisse des Dépôts et l'organisme de formation relèvent en revanche de la médiation institutionnelle, s'agissant d'un litige entre deux professionnels, hors droit de la consommation.

L'instance de médiation est celle de l'organisme de formation lors d'un litige entre celui-ci et la personne privée en formation. L'organisme de formation devra mentionner son instance de médiation dans ses conditions générales de vente et d'utilisation.

Les saisines liées aux comptes en déshérence

En 2019, la Médiatrice a reçu 148 saisines relatives au dispositif Ciclade de gestion des comptes en déshérence, représentant 52 % du total des saisines.

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 ;
- le délai de traitement particulièrement important lorsqu'un dossier est envoyé par courrier ;

- 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.

Un certain nombre de saisines relatives à Ciclade sont liées à une méconnaissance du processus par certains notaires.

En 2019, la Médiatrice s'est rapprochée du Médiateur du Notariat, pour **faciliter l'utilisation de Ciclade par les notaires** : elle a organisé le 24 juin une réunion avec Christian Lefebvre et les responsables de Ciclade, afin d'envisager un renforcement de la communication sur les modalités du processus Ciclade dédié aux notaires. Cet échange a contribué à la réalisation par la Caisse des Dépôts d'un document spécifique destiné aux études notariales, afin de les guider dans la consultation de Ciclade.

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 2019 du dispositif Ciclade

Pour permettre aux bénéficiaires d'effectuer des recherches et de récupérer les sommes leur revenant, la Caisse des Dépôts a ouvert le site **www.ciclade.fr**. La recherche se fait en deux temps : un premier niveau général ; puis, si une concordance été trouvée entre les informations transmises par les établissements financiers ayant déposé les avoirs et les informations remplies par le demandeur, la poursuite de la demande de restitution s'effectue au sein d'un espace personnel.

5,81 milliards d'euros ont été transférés à la Caisse des Dépôts de juillet 2016 au 31 décembre 2019 pour 9,1 millions de comptes et contrats. Depuis 2017, la Caisse des Dépôts a restitué 303,2 M€ aux bénéficiaires, dont 152,88 M€ en 2019. Depuis l'ouverture du site en 2017, 1,9 M de recherches ont été effectuées, validant la volonté du législateur d'offrir un site unique de recherches et de demandes de restitution.

Un taux de rémunération de 0,3 % des sommes versées à la Caisse des Dépôts a été mis en œuvre à compter du 1er juin 2019.

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 significatifs 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 d'un duplicata émis par l'assureur avant le transfert des fonds à la Caisse des Dépôts.

Dans le cadre d'une **succession :**

--> si le montant est inférieur à 5 000 €, site **www.ciclade.fr**

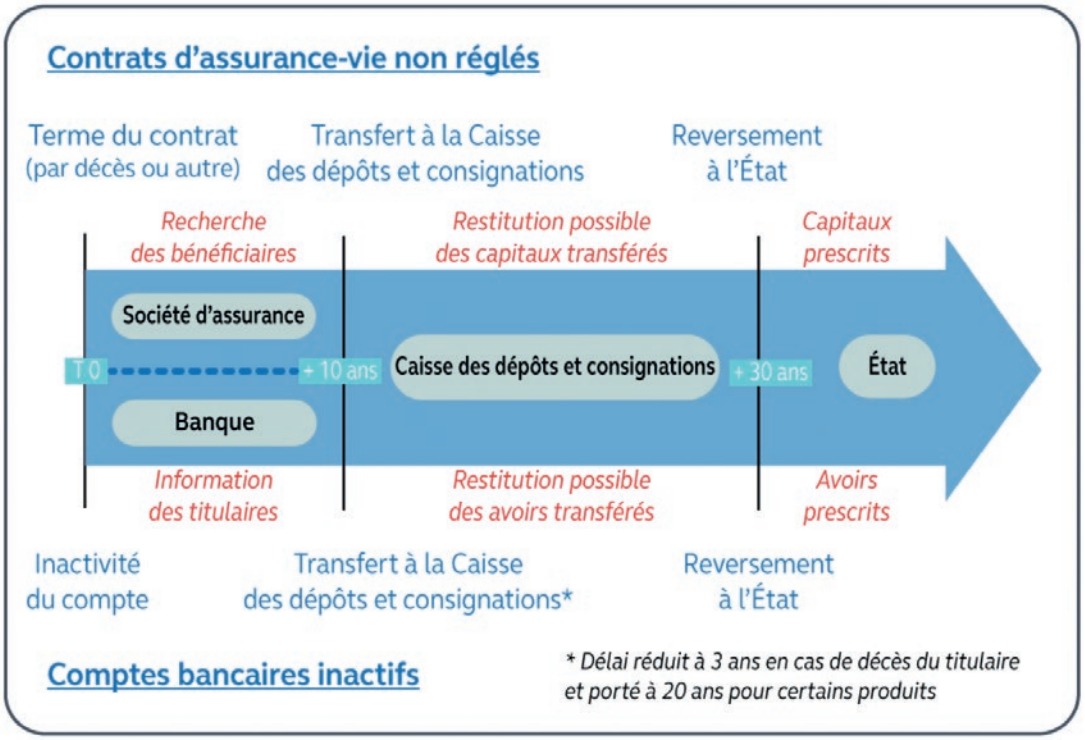
--> si le montant est supérieur à 5 000 €, intervention obligatoire d'un notaire.

Pour les **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.



(Crédit Cour des Comptes)

CHIFFRES

La Médiatrice a reçu 287 saisines en 2019, un chiffre en régression par rapport à 2018, mais qui a doublé en 4 ans. Cette diminution est liée à une amélioration des processus de restitution des avoirs en déshérence (Ciclade). 52 % des saisines sont cependant toujours liées au dispositif Ciclade. 280 dossiers ont été instruits par la Médiatrice au cours de l'année.

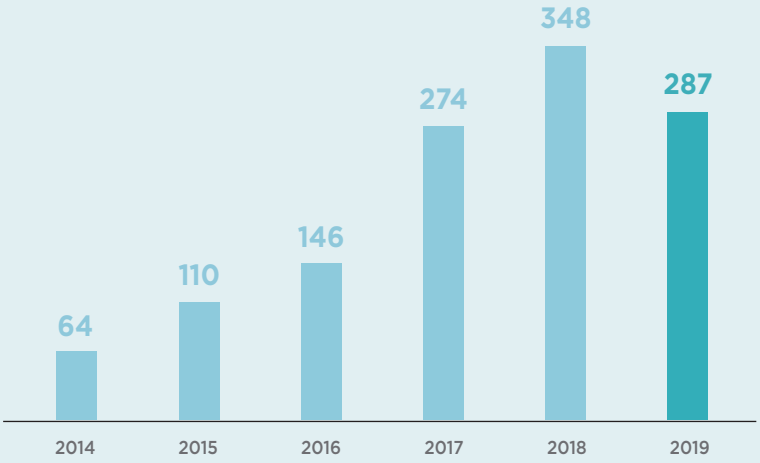
LES CHIFFRES-CLÉS

287 saisines

280 dossiers instruits

100 % d'augmentation des saisines en **4** ans

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE SAISINES



Une stabilisation des saisines et des dossiers instruits

La Médiatrice a reçu 287 saisines en 2019, en retrait de 21 % par rapport à 2018. Le nombre de saisines a néanmoins doublé en quatre ans, et il est près de cinq fois plus important qu'en 2014.

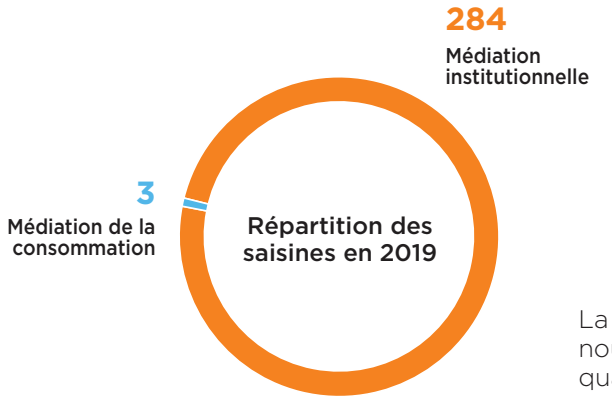
Ce retrait est lié à un moins grand nombre de saisines dans le cadre de Ciclade, qui ont diminué de 35 %, à 148 saisines. Ce dispositif a généré moins de demandes de médiation que lors de ses deux premières années d'utilisation.

Le nombre de saisines hors Ciclade a, quant à lui, progressé de 18 % en 2019.

Le volume des saisines de la médiation reste modeste face à l'activité du groupe Caisse des Dépôts. Certaines filiales du Groupe ont en effet recours à des médiations sectorielles : la Médiation de l'Assurance pour les demandes relatives à CNP-Assurances, la Médiation Tourisme et Voyage pour Transdev et la Compagnie des Alpes.

De son côté, CDC-Habitat a déployé en 2019 une instance de médiation pour l'ensemble de son activité en Ile-de-France.

99 % DES SAISINES SONT RELATIVES À LA MÉDIATION INSTITUTIONNELLE



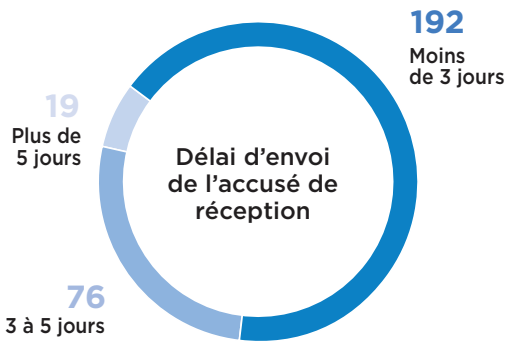
La médiation institutionnelle a de nouveau cette année représenté la quasi-totalité des saisines.

76 % DES SAISINES PAR MAIL OU VIA LE SITE

Saisines par mail	135
Saisines par le site	83
Saisines par courrier	67
Saisines par appel téléphonique	2

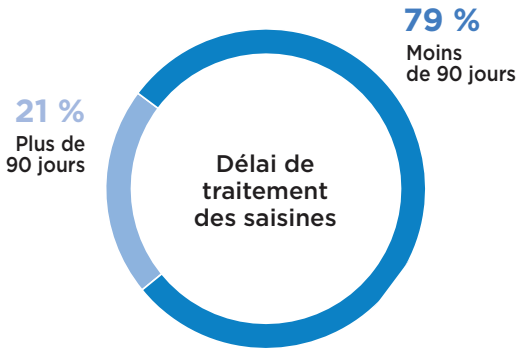
Une large majorité des dossiers de saisine parviennent à la Médiatrice via son site Internet ou son adresse mail. La proportion de saisines par courrier s'est stabilisée et ne régresse plus. Elle reste essentielle pour toutes les personnes qui n'ont pas accès à Internet ou ne sont pas familières de la culture digitale.

PRÈS DE 95 % DES ACCUSÉS DE RÉCEPTION ENVOYÉS DANS LES 5 JOURS



Pour 70 % des dossiers reçus, un accusé de réception a été envoyé au requérant dans les deux jours.

LES DÉLAIS DE TRAITEMENT GLOBALEMENT RESPECTÉS

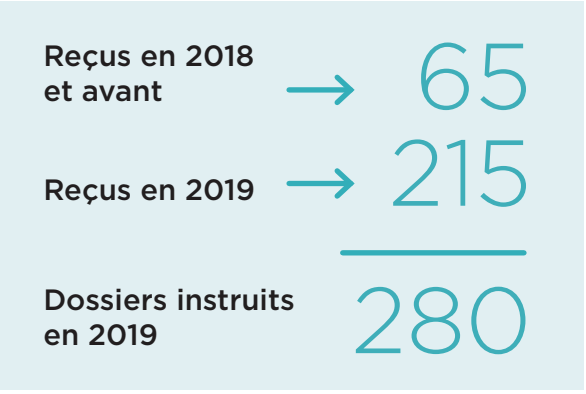


La durée de traitement des dossiers de médiation institutionnelle est liée à celle de l'instruction des dossiers Ciclade qui peut nécessiter plusieurs mois en raison des documents à fournir, tant de la part des requérants que de celle des notaires ou assureurs impliqués dans le processus.

86 % DES SAISINES RECEVABLES

Parmi les saisines reçues en 2019, 247 dossiers ont été recevables et instruits. La recevabilité des dossiers est passée de 78 % en 2018 à 86 % en 2019.

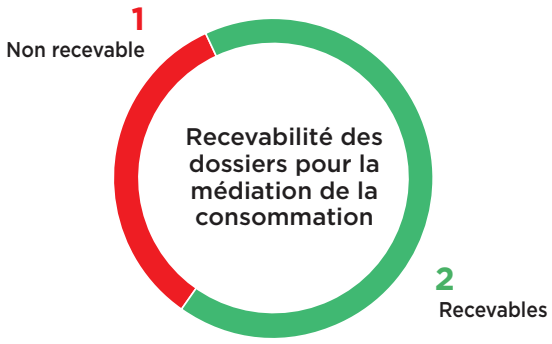
280 DOSSIERS INSTRUITS



280 dossiers ont été instruits et clos en 2019. Parmi ces dossiers, 215 ont été reçus en 2019, 65 en 2018 et 2017.

La médiation de la consommation

67 % DES SAISINES RECEVABLES



Le nombre de saisines liées à la médiation de la consommation est passé de 5 en 2018 à 3 en 2019, dont 2 étaient recevables et ont été traitées.

L'une des saisines instruites a reçu une réponse favorable au requérant, et l'autre une réponse défavorable.

La recevabilité des litiges de la consommation

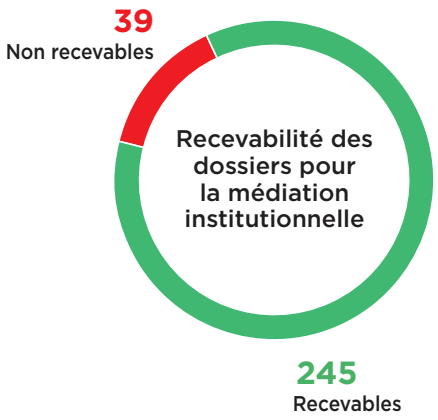
Un litige entre une entité du Groupe et un consommateur peut être examiné par la Médiatrice lorsque :

- 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.

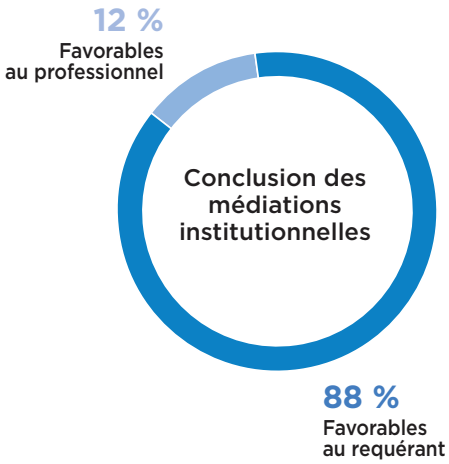
Si ce n'est pas le cas, la Médiatrice transfère la réclamation à l'entité concernée et lui demande de lui fournir une copie de la réponse adressée au consommateur. A réception de cette réponse, la Médiatrice informe le consommateur qu'il doit au préalable saisir le service concerné.

La médiation institutionnelle

86 % DES SAISINES RECEVABLES



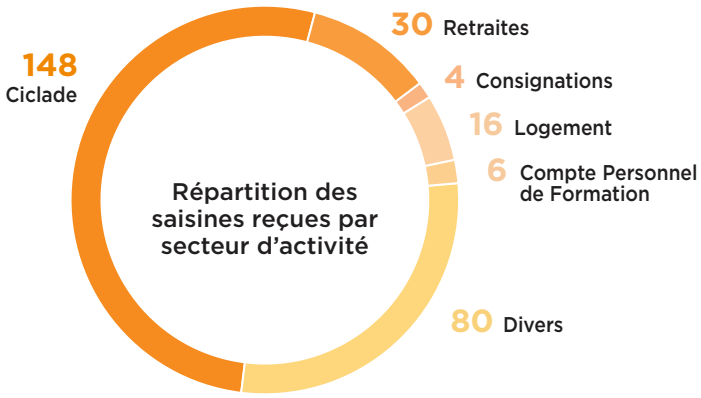
88 % DES MÉDIATIONS INSTITUTIONNELLES CLÔTURÉES EN 2019 SONT FAVORABLES AU REQUÉRANT



(Dossiers clôturés en 2019.)

LE DISPOSITIF CICLADE REPRÉSENTE 52 % DES SAISINES

284 Médiations institutionnelles dont :



Le nombre de saisines de la Médiation liées au dispositif Ciclade a nettement régressé, en retrait de 35 % par rapport à 2018. Elles ne représentent que 52 % des saisines de la Médiation institutionnelle, contre 66 % l'an dernier.

En 2019, le nombre de dossiers traités par la Médiation dans le cadre de Ciclade reste limité : il représente 0,5 % des demandes de restitution.

LITIGES

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

Médiation de la consommation

Transaction à un prix prohibitif

LA REQUÊTE

Un couple de requérants ayant un compte à l'Agence bancaire de la Caisse des Dépôts règle sur Internet par carte bancaire l'achat de deux visas pour un voyage aux États-Unis (ESTA). Se croyant sur le site officiel du gouvernement américain, ils paient chaque ESTA 74 $, tarif bien supérieur aux 14 $ du coût officiel. Ils réclament un remboursement à leur agence bancaire Caisse des Dépôts puis saisissent la médiation.

LA RÉPONSE

Les transactions ont été effectuées sur un site dénommé « E-MAX INTL ESTA », proposant de faire les démarches administratives à la place des demandeurs d'ESTA. Le tarif en rapport avec la demande des clients figure bien dans les conditions d'utilisation du site.

Il est également stipulé qu'une autorisation électronique (ESTA) est envoyée à l'adresse mail fournie lors de la demande. Par mégarde, les requérants ne se sont pas orientés vers le site officiel du gouvernement américain, mais sur un site marchand qui leur a fourni le service demandé, qu'ils ont accepté, au tarif indiqué dans ses conditions d'utilisation. Il n'y a pas de remboursement possible par l'agence bancaire, la transaction étant valide et légale. La Médiatrice ne peut pas apporter d'autre réponse que celle du Service Clientèle de l'agence bancaire.

Voyage sans titre de transport

LA REQUÊTE

Une requérante a été verbalisée par un agent de contrôle de Transdev, alors qu'elle voyageait sur le réseau sans sa carte Navigo. Elle demande un geste commercial au Service de recouvrement des procès-verbaux de Transdev. Celui-ci lui répond ne pas être en mesure de lui accorder, car elle a réglé son amende, ce qui provoque la fin de l'action publique.

LA RÉPONSE

La Médiatrice informe le Médiateur Tourisme et Voyages, médiateur « usuel » de Transdev, qu'elle instruit le dossier, et il lui donne son accord. La requérante apporte la preuve qu'elle achète régulièrement son abonnement Navigo le 1er jour de chaque mois. Elle l'a d'ailleurs immédiatement acheté trois minutes après avoir été verbalisée. L'argument selon lequel le paiement de l'amende vaut acceptation est juridiquement recevable. Néanmoins, la Médiatrice peut demander que la contestation de la requérante soit étudiée pour des raisons de qualité de la relation commerciale. L'instruction du dossier révèle la bonne foi de la requérante depuis de nombreuses années, aussi la Médiatrice demande au Service Clientèle de Transdev, qui l'accepte, d'effectuer un geste commercial en sa faveur. La requérante obtient de Transdev un versement correspondant au montant de l'amende qu'elle avait réglée.

Médiation institutionnelle

Information du Défenseur des droits

LA REQUÊTE

Une requérante saisit le Défenseur des droits, parce que la restitution de bons au porteur souscrits nominativement par sa mère décédée lui a été refusée, car elle ne détient pas les titres originaux. Afin de pouvoir parfaitement informer la requérante, la Déléguée du Défenseur des droits souhaite que la Caisse des Dépôts lui communique les documents qu'elle a reçu de la part de l'organisme bancaire lors du transfert des fonds.

LA RÉPONSE

Sollicitée par la Médiatrice, l'équipe de gestion de Ciclade répond que les informations contenues dans les dépôts effectués par les établissements déposants soumis à la loi Eckert relèvent du secret bancaire et ne sauraient être divulguées à un tiers. Elle conseille de contacter directement l'établissement bancaire émetteur des bons et déposant.

La Déléguée du Défenseur des droits revient vers la Médiatrice de la Caisse des Dépôts, lui indiquant que le secret bancaire n'est pas opposable au Défenseur des droits. En application des articles 18 et 20 de la loi organique n° 2011-333 du 29 mars 2011 relative au Défenseur des droits, il peut demander des explications à toutes les personnes physiques ou morales mises en cause devant lui. Celles-ci sont tenues de lui fournir l'ensemble des informations et pièces utiles à l'accomplissement de sa mission, sans que puisse lui être opposé leur caractère secret ou confidentiel. La Caisse des Dépôts peut donc transmettre ces informations en toute légalité.

La Médiatrice transmet ces informations à l'équipe de gestion de Ciclade qui lui fournit les éléments demandés par le Défenseur des droits.

CONSIGNATIONS

Demande de déconsignation

LA REQUÊTE

Une requérante a formulé une demande de déconsignation et relate ses difficultés à obtenir de la part du Tribunal de Grande Instance les documents demandés par le pôle de gestion des consignations de la Caisse des Dépôts. La consignation a été ouverte dans le cadre du placement de la requérante sous contrôle judiciaire, avec pour obligation le versement d'un cautionnement visant à garantir en partie les droits de parties civiles et des amendes.

LA RÉPONSE

La Médiatrice explique à la requérante qu'en matière de consignation, la Caisse des Dépôts intervient en tant que tiers dépositaire des sommes. Elle n'a aucun pouvoir pour verser des fonds sans une décision officielle.

Après une enquête interne, la Médiatrice informe la requérante que la Caisse des Dépôts ne dispose d'aucun document l'autorisant à procéder à une déconsignation à son profit. Elle ne peut apporter à la requérante une réponse différente de celle de la direction des clientèles bancaires de la Caisse des Dépôts.

Allocation de rentrée scolaire non versée

LA REQUÊTE

Une requérante n'a pas perçu l'allocation de rentrée scolaire de son fils, alors qu'elle en a à nouveau la garde.

LA RÉPONSE

La Médiatrice se rapproche de la direction des clientèles bancaires, qui lui confirme que l'allocation de rentrée scolaire du fils de la requérante a bien été déposée à la Caisse des Dépôts par la Caisse d'Allocation Familiales. La Médiatrice explique à la requérante que la Caisse des Dépôts intervient en tant que dépositaire de fonds protégés, attribués par les organismes de prestations familiales, dans le cadre d'un enfant mineur placé. Seul l'organisme déposant est compétent pour attribuer les fonds au représentant légal, si la situation du mineur placé a changé.

La Médiatrice invite la requérante à adresser à sa Caisse d'Allocation Familiales le jugement décidant la main levée du placement de son fils. Celle-ci procédera à une demande de restitution de l'allocation de rentrée scolaire auprès de la Caisse des Dépôts, afin de la lui reverser, en tant que représentante légale.

CICLADE

Bons au porteur frappés d'opposition

LA REQUÊTE

Dans une brocante, un requérant achète un livre dans lequel il trouve par hasard des bons de capitalisation au porteur. Il souhaite en obtenir le remboursement. Il contacte l'assureur émetteur des bons. Celui-ci l'informe qu'ils ont été transférés à la Caisse des Dépôts. Il dépose un dossier sur Ciclade, qui est rejeté. Il saisit alors la Médiatrice.

LA RÉPONSE

La Médiatrice instruit le dossier et se rapproche de l'équipe Ciclade. Après étude, il apparaît que les bons ont été mis en opposition auprès de l'assureur. Or, la demande de mainlevée à cette opposition ne peut être faite que par le souscripteur lui-même, ou, s'il est décédé, par ses héritiers. Le requérant, n'ayant aucun lien de parenté avec le souscripteur des bons, n'est pas fondé à effectuer une démarche en ce sens auprès de l'assureur. La Médiatrice confirme la position de la Caisse des Dépôts.

Rémunération des fonds en déshérence

LA REQUÊTE

Un requérant indique que la Caisse des Dépôts a reçu une somme de 8 000 € en 2016 en accord avec les obligations de la loi Eckert et qu'il lui a fallu attendre plus de quatre mois en 2019 pour récupérer ces fonds depuis la date à laquelle il avait initié sa demande de restitution. En tenant compte du taux moyen actuel de rémunération de dépôts bancaires, il doute que les intérêts de 3,22 € qui lui ont été crédités correspondent à la somme qu'il est en droit de recevoir.

LA RÉPONSE

La Médiatrice précise au requérant que l'arrêté du 14 mai 2019 du Directeur Général de la Caisse des Dépôts a fixé le taux de la rémunération des avoirs inactifs à 0,30 % par an, à compter du 1er juin 2019. La rémunération de 3,22 € correspond à ce taux, appliqué depuis le 1er juin 2019 au capital restitué. Il n'y a pas de rémunération antérieure.

Restitution à un bénéficiaire résidant à l'étranger

LA REQUÊTE

Un requérant résidant à l'étranger saisit la Médiatrice pour connaître le processus de restitution des avoirs successoraux de son père, transférés à la Caisse des Dépôts.

LA RÉPONSE

La Médiatrice transmet au requérant les précisions que lui délivre l'équipe de gestion de Ciclade. Toute personne vivant à l'étranger peut faire sa demande sur le site Ciclade, qui est gratuit (hors frais de l'opérateur local). Si la personne n'a pas Internet, elle peut adresser sa demande par courrier à l'adresse suivante :

Caisse des Dépôts, Service de Restitution des Avoirs en Déshérence, CICLADE – DCBC2, 56 rue de Lille 75007 PARIS.

Dans le cadre d'une succession, l'intéressé doit présenter des documents, notamment son acte de notoriété, traduits en français par un service habilité.

Parfois, au regard de la complexité de la succession et du montant de la somme à restituer, il est nécessaire de prendre l'attache d'un notaire français.

Remboursement de 0,23 €...

LA REQUÊTE

Un requérant soumet un dossier sur Ciclade, mais ne peut pas envoyer les pièces justificatives demandées, car il réside à l'étranger. Il peut prouver son identité, qu'il paie ses impôts et vote en France, mais ne peut pas fournir de facture, de titre de propriété ou de contrat de location en France. Il saisit la Médiatrice pour débloquer son dossier.

LA RÉPONSE

Le dossier du requérant avait été rejeté faute d'une réponse dans les délais. Contactées par la Médiatrice, les équipes de Ciclade invitent le requérant à faire une nouvelle demande. Un paiement lui a été effectué pour un montant de 0,23 €, transféré par l'établissement financier à la Caisse des Dépôts. Aucun autre produit transmis par les établissements n'ayant été identifié à son nom, Ciclade lui a demandé de communiquer un justificatif prouvant l'existence du compte inactif pour effectuer d'autres recherches, le cas échéant.

Demande de consultation d'archives

LA REQUÊTE

Dans le cadre d'une succession, un requérant affirme que les fonds de deux livrets ouverts dans les années 1940 ont été transférés à la Caisse des Dépôts. Les recherches effectuées sur le site Ciclade par le notaire chargé de la succession n'ont pas permis de trouver ces comptes.

LA RÉPONSE

Contactées à la demande de la Médiatrice, les équipes de Ciclade ont mené une nouvelle recherche, qui n'a pas abouti. Elles ont également contacté les deux établissements bancaires, sans succès. La Médiatrice signale au requérant qu'elle n'est pas compétente pour traiter sa demande, les fonds n'ayant pas été transférés à la Caisse des Dépôts.

Le requérant revient vers la Médiatrice, invoquant un archivage des doubles des comptes livrets à la Caisse des Dépôts pendant cent ans et exigeant d'y avoir accès.

La Médiatrice lui adresse une réponse détaillée :

- *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 à l'Etat après un délai de 30 ans ; aucun document d'archive n'est donc conservé à la Caisse des Dépôts.*
- *A supposer qu'il y ait eu consignation en 1948, comme le laisse entendre le requérant, et que le compte soit resté inactif, la déchéance a été prononcée après un délai de 30 ans avec publication au Journal Officiel. Si les fonds n'ont pas été réclamés à cette date, ils ont été versés à l'Etat dans l'année qui suit (en 1979). Les documents liés à cette consignation sont conservés pendant 10 ans à compter de la déchéance (1988), selon le Code monétaire et financier.*

La Caisse des Dépôts n'a reçu aucune mission de l'Etat de conserver des archives au-delà de ces délais légaux.

Le requérant saisit la Commission d'accès aux documents administratifs (CADA), sur le fait que la Caisse des Dépôts lui oppose un refus de consulter ses archives. La CADA déclare sa demande sans objet.

Contrat d'assurance retraite en déshérence

LA REQUÊTE

Selon un requérant, son notaire a déposé une demande sur Ciclade dans le cadre d'une succession après trois mois d'échanges infructueux avec la Caisse des Dépôts. Il regrette que les notaires n'aient pas été bien informés de la démarche à suivre et demande à la Médiatrice d'accélérer le traitement de son dossier.

LA RÉPONSE

La Médiatrice informe le requérant des diverses informations transmises aux études notariales concernant la mise en place du processus Ciclade. Elle comprend néanmoins que les 6 200 études et les 12 000 notaires n'aient pas tous pris connaissance de l'ensemble des informations. Concernant les fonds réclamés par le requérant, il s'agit d'un contrat d'assurance retraite en déshérence, dont les prestations sont liées à la cessation d'activité professionnelle. Ces sommes ne doivent pas pour l'instant être déposées à la Caisse des Dépôts par les assureurs. Les sommes versées par erreur par l'assureur lui ont été retournées par la Caisse des Dépôts, charge à lui d'entrer en contact avec les héritiers.

PROFESSIONS JURIDIQUES

Défaut d'explications sur des prélèvements notariaux

LA REQUÊTE

Dans le cadre d'une succession, une requérante déplore que le notaire prélève des frais, taxes et émoluments, sans lui en faire part ni avoir communiqué son barème. Elle découvre les prélèvements, sans communication de pièces comptables, une fois le compte de la succession transmis. Elle regrette d'être mise devant le fait accompli, sans explications de la part du notaire et souhaite que le compte puisse être vérifié.

LA RÉPONSE

La Médiatrice interroge la direction des clientèles bancaires de la Caisse des Dépôts. Celle-ci lui répond ne pas être autorisée à procéder à l'audit d'un compte, puis de le communiquer à un client de son client. Dans le cas où la requérante intenterait une action en justice, la Caisse des Dépôts pourrait fournir les éléments en sa possession. Ayant parallèlement transmis la requête au Médiateur du Notariat, la Médiatrice clôt son dossier, car il n'est pas possible de saisir deux médiateurs pour un même sujet.

RETRAITES

Assistance pour les actes de la vie courante

LA REQUÊTE

A la suite d'ennuis de santé, un requérant souhaite obtenir l'aide d'une tierce personne pour les actes de la vie courante. Malgré un grand nombre d'avis médicaux exprimant un avis favorable, la Caisse nationale de retraites des agents des collectivités locales (CNRACL) tient compte de l'avis exclusif du médecin qu'elle a elle-même mandaté, et rejette la demande du requérant.

LA RÉPONSE

La Médiatrice se rapproche du directeur en charge de la gestion de la CNRACL. L'avis a été rendu à l'unanimité des cinq membres de la commission de réforme, qui ont suivi l'avis du médecin mandaté. Dans son rapport, celui-ci mentionne que « l'état de santé de l'agent ne nécessite pas le recours d'une manière constante à l'assistance d'une tierce personne pour accomplir les actes ordinaires de la vie ».

La commission de réforme précise explicitement dans son procès-verbal qu'une aide ponctuelle, seulement à certains moments de la journée, est suffisante, reprenant sur ce point l'avis du médecin mandaté.

La Médiatrice ne peut pas apporter au requérant une autre réponse que celle qui lui a été signifiée par la CNRACL.

Pension supprimée

LA REQUÊTE

La pension d'un requérant a été supprimée sans raison par la Caisse nationale de retraites des agents des collectivités locales (CNRACL).

LA RÉPONSE

La Médiatrice interroge le directeur en charge de la gestion de la CNRACL. Il lui confirme que le requérant est bien titulaire d'une pension servie par la CNRACL, à qui il a adressé une demande d'attestation fiscale après le décès de son épouse. A la suite d'une erreur de traitement du service gestionnaire, sa pension a été annulée à tort. Toutes les mesures correctives nécessaires ont été prises et la pension a été à nouveau remise en paiement. Les quatre mois non payés ont également été versés au requérant.

Accident du travail et allocation ATIACL

LA REQUÊTE

A la suite d'un accident du travail, une requérante a reçu une demande de la part de l'Allocation Temporaire d'Invalidité des Agents des Collectivités Locales (ATIACL), gérée par la Caisse des Dépôts. Estimant qu'elle a fait l'objet d'un manquement aux obligations de prévention et de sécurité au travail de la part de son ancien employeur, elle saisit la Médiatrice pour qu'une enquête soit rouverte et que son dossier soit transmis au service contentieux.

LA RÉPONSE

La Médiatrice répond à la requérante que sa demande est en dehors de sa compétence, la Caisse des Dépôts ne pouvant pas intervenir dans un litige entre elle et son ancien employeur. Elle lui suggère de se tourner vers l'éventuelle instance de médiation de sa collectivité locale, vers la médiation de son département ou vers le Défenseur des droits.

La requérante sollicite à nouveau la Médiatrice, à de multiples reprises, la collectivité locale n'acceptant pas de rouvrir son dossier. Elle demande à nouveau à la Médiatrice la reprise de l'enquête sur l'accident initial, afin de définir les responsabilités, au vu des préjudices qu'elle déclare avoir subis depuis plusieurs années.

La Médiatrice ne peut que clôturer son dossier, la Caisse des Dépôts ne pouvant intervenir dans les relations avec son ancien employeur.

LOGEMENT

Travaux urgents

LA REQUÊTE

Un couple de requérants sont locataires de CDC Habitat dans la région Rhône Alpes. Les travaux qui devaient être réalisés avant leur entrée dans leur nouvel appartement n'ont pas été effectués, contrairement à ce qui leur avait été assuré. Ayant deux enfants en bas âge, ils saisissent la Médiatrice.

LA RÉPONSE

A la suite de la demande de la Médiatrice, une entreprise intervient rapidement. Depuis cette intervention, l'agence CDC Habitat n'a plus eu de remontées négatives de la part des requérants.

Nuisances au sein d'une copropriété

LA REQUÊTE

Plusieurs copropriétaires d'une copropriété gérée par Foncia IPM, gestionnaire pour le compte d'Icade, filiale du groupe Caisse des Dépôts, se plaignent d'une grave nuisance provoquée par l'installation inopinée d'une gaine d'évacuation qui assombrit la luminosité de leur appartement. Ils regrettent que Foncia IPM ne trouve pas de solution transactionnelle et souhaitent le démontage de cette structure, dont ils jugent la construction illégale.

LA RÉPONSE

La Médiatrice se met en rapport avec Foncia IPM, à la recherche d'une solution qui permettrait de satisfaire l'ensemble des protagonistes. La directrice générale de Foncia IPM informe la Médiatrice de la détermination du bailleur à mettre fin au préjudice subi par les copropriétaires, à travers une action en justice. La Médiatrice clôt le dossier, désormais dans une phase judiciaire.

ENQUÊTE DE SATISFACTION

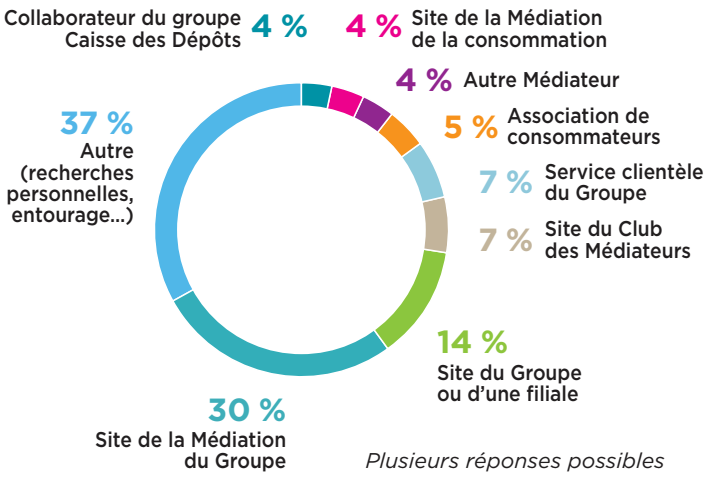
La Médiatrice a adressé un questionnaire aux requérants dont le dossier a été clos en 2019, pour mesurer leur satisfaction. La note moyenne attribuée est en progrès de 0,4 points par rapport à l'an dernier, alors que 83 % des répondants conseillent de recourir à la Médiation du Groupe.

Les questionnaires ont été envoyés entre le 24 février et le 6 mai 2020 aux requérants dont le dossier a été clos en 2019. 205 questionnaires ont été transmis par courriel. Après une relance, 76 questionnaires ont été retournés, soit 37 %, une proportion égale à l'an dernier. Les difficultés liées à la situation sanitaire n'ont pas permis le traitement des questionnaires envoyés par courrier.

CONNAISSANCE DE LA CHARTE DE LA MÉDIATION

Près de la moitié des répondants a pris connaissance de la charte de la Médiation avant la saisine.

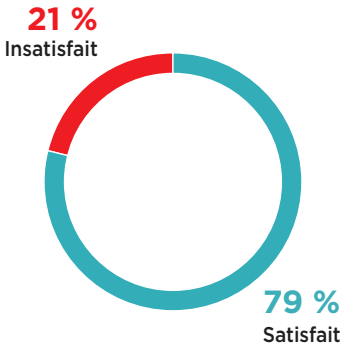
SOURCE D'INFORMATION SUR LA POSSIBILITÉ DE SAISIR LA MÉDIATRICE



Plusieurs réponses possibles

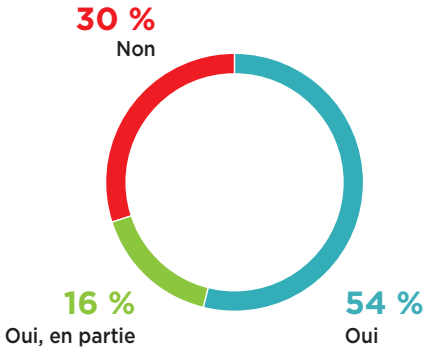
Le site de la Médiation du Groupe est le principal canal d'information et représente 30 % des réponses reçues, en nette progression par rapport à l'an dernier.

RAPIDITÉ DE PRISE EN CHARGE



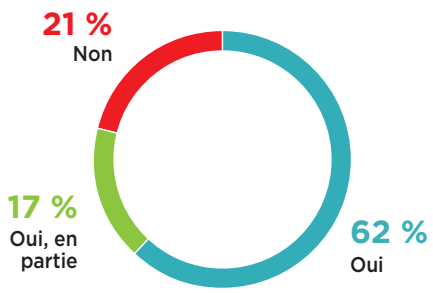
Une large majorité de répondants a été satisfaite de la prise en charge de leur dossier par la Médiation.

OBTENTION DU RÉSULTAT ESPÉRÉ



Pour 70 % des répondants, la demande de médiation a abouti au résultat qu'ils espéraient.

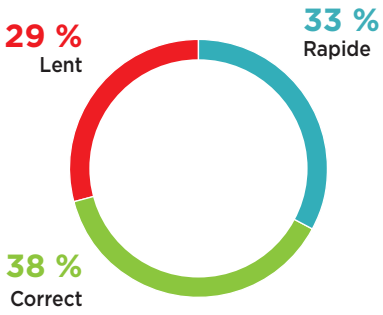
PRISE EN COMPTE DU POINT DE VUE



95 % 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.

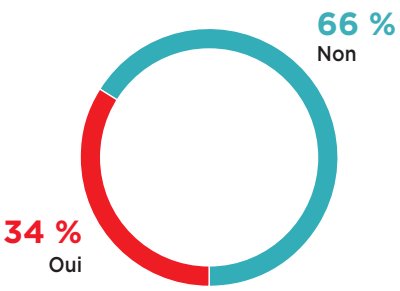
A l'inverse, 70 % des personnes qui n'ont pas vu leur demande aboutir comme ils l'espéraient jugent que leur avis n'a pas été pris en compte.

DÉLAI DE TRAITEMENT



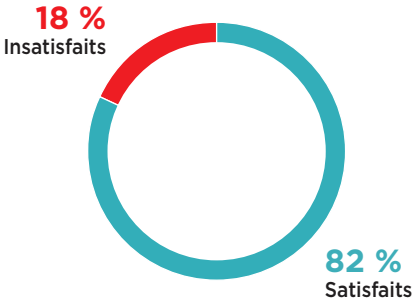
71 % des répondants considèrent le délai de traitement de leur dossier comme rapide ou correct. 93 % des personnes entièrement satisfaites de l'issue de la médiation ont trouvé le délai rapide ou correct.

POURSUITE DE L'ACTION EN JUSTICE



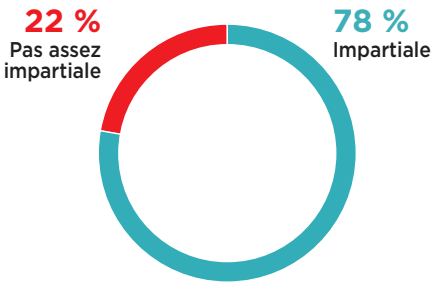
Le tiers des personnes n'ayant pas eu entière satisfaction à l'issue de la médiation se déclare prêt à aller en justice.

CLARTÉ DES ARGUMENTS



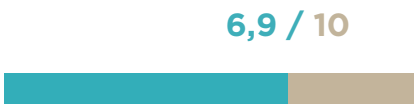
82 % des répondants sont satisfaits de la clarté des arguments développés par la Médiation.

IMPARTIALITÉ DE LA SOLUTION PROPOSÉE



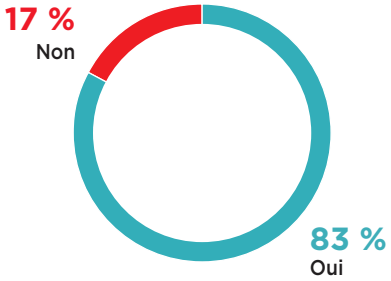
Plus des trois quarts des répondants estiment que la solution rendue par la Médiatrice est impartiale. Près de la moitié des personnes n'ayant pas eu complète satisfaction ne remet pas en cause l'impartialité de la médiation.

SATISFACTION GLOBALE



La moyenne est en progression de 0,4 points par rapport à l'an dernier. L'appréciation globale de l'ensemble du processus de médiation et du suivi du dossier est très fortement corrélée à l'issue obtenue. 80 % des dossiers aboutis favorablement ont recueilli des notes de 9/10 ou 10/10.

CONSEIL DE RECOURIR À LA MÉDIATION



83 % des répondants seront des ambassadeurs et conseilleront de recourir à la Médiation du Groupe.

VERBATIMS

62 personnes ont laissé des commentaires.

32 points positifs et remerciements

- Très compétente, très professionnelle, à l'écoute et réactive
- Rapidité de la prise en compte et de la restitution de l'information, réponses claires et précises
- Satisfaction maximum car ma demande a été prise en compte dans les 24h

9 points à améliorer

- Délai temps de réponse trop long.
- Pas de suite, pas de transparence
- Manque de contact visuel ou par téléphone

21 commentaires sur des affaires non solutionnées

- Mon propos n'était malheureusement pas du ressort de la Médiatrice…
- Le problème n'a pas été résolu…
- A ce jour, certes la Médiation est intervenue mais le litige n'est toujours pas solutionné….

RECOMMANDATIONS

La Médiatrice propose au groupe Caisse des Dépôts plusieurs recommandations d'amélioration, à la suite de l'instruction de certaines saisines.

Le suivi des recommandations 2018

PROPOSITION 2018-01

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

LA SITUATION EN 2018

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 bancaires et aux associations de consommateurs une communication complémentaire concernant les fonds tombés en déshérence, afin d'inciter leurs bénéficiaires à les réclamer.

LE SUIVI EN 2019

Le décalage entre les avoirs inactifs transférés à la Caisse des Dépôts (5,81 milliards d'euros de juillet 2016 au 31 décembre 2019) et le montant total restitué à leurs bénéficiaires au 31 décembre 2019 (303,2 millions d'euros) reste très important. La Médiatrice réitère sa recommandation de renforcer la communication vers les bénéficiaires d'avoirs en déshérence. Cette communication ne relève pas de la responsabilité de la Caisse des Dépôts. Les établissements financiers (banques, organismes d'assurances…) doivent faire acte de pédagogie auprès de leurs clients en incitant régulièrement à effectuer une recherche sur Ciclade et communiquer sur le site Ciclade dans leurs supports de communication (site, dépliants…). Les associations de consommateurs seraient par ailleurs un relais d'information très efficace.

PROPOSITION 2018-02

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 le 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.*

LE SUIVI EN 2019

La Médiatrice réitère sa recommandation de mieux informer les personnes morales de l'exigence d'une procédure écrite pour leur recherche d'avoirs inactifs.

PROPOSITION 2018-03

Ciclade : Réorientation rapide vers la procédure par courrier pour les bons de capitalisation

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.

LE SUIVI EN 2019

L'information sur les réorientations a progressé.

PROPOSITION 2018-04

Professionnels de justice : 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.

LE SUIVI EN 2019

La Caisse des Dépôts a pris en compte cette recommandation de la Médiatrice.

PROPOSITION 2018-05

Ciclade : Restitution aux héritiers légitimes de bons de capitalisation au porteur sans présentation des originaux

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. La Caisse des Dépôts reste légalement tenue de restituer les fonds à l'Etat à l'issue du délai de 30 ans si les originaux ne sont pas présentés.

LA PROPOSITION

La Médiatrice pose la question du bien fondé 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 estime qu'il serait opportun qu'une réflexion soit ouverte sur ce point.

LE SUIVI EN 2019

La Médiatrice réitère sa recommandation d'ouvrir une réflexion sur la destination des fonds non réclamés à la Caisse des Dépôts à l'issue du délai de 30 ans, lorsque des héritiers ont été officiellement reconnus par un notaire et les revendiquent.

Les recommandations 2019

RECOMMANDATION 2019-01

Ciclade : Justificatifs bancaires

LA SITUATION

La Caisse des Dépôts a une obligation de conservation des avoirs, mais pas de recherche des bénéficiaires. Cette recherche est exigée de la part des compagnies d'assurance, liée aux frais de gestion payés par les souscripteurs. Ce n'est pas le cas des établissements bancaires. Une fois les fonds transférés à la Caisse des Dépôts, leur seule obligation est de conserver les dossiers dans leurs archives pendant dix ans.

Cependant, certains requérants procèdent aux recherches de leurs fonds au-delà de ce délai, et ne peuvent donc plus obtenir de relevés bancaires attestant le transfert de leurs avoirs à la Caisse des Dépôts.

LA PROPOSITION

La Médiatrice suggère une modification de la réglementation pour que les établissements bancaires conservent les relevés bancaires attestant du transfert de fonds provenant de comptes en déshérence au-delà du délai de dix ans, soit pendant un délai total de trente ans.

RECOMMANDATION 2019-02

Ciclade : Informer rapidement de la nécessité d'intervention d'un notaire

LA SITUATION

Des personnes sont déçues de ne pas pouvoir récupérer leurs avoirs successoraux à l'issue d'une consultation de Ciclade et d'une très longue attente ensuite, parce que l'intervention d'un notaire était nécessaire pour leur dossier.

LA PROPOSITION

La Médiatrice recommande d'informer rapidement les personnes qui remplissent un dossier sur le site Ciclade de la nécessité de s'adresser à un notaire dans leur situation. Elle préconise une information préalable sur le processus de récupération de fonds successoraux sur le site de Ciclade, éventuellement dans les FAQ.

RECOMMANDATION 2019-03

IFU : Expliquer les raisons de son envoi

LA SITUATION

Les personnes ayant perçu des revenus de capitaux mobiliers de la part de la Caisse des Dépôts reçoivent systématiquement un Imprimé Fiscal Unique (IFU) relatif à ces opérations. Il s'agit du double de l'IFU transmis à l'administration fiscale, permettant au bénéficiaire de vérifier la déclaration de l'ensemble de ses revenus. Dans certains cas, qui peuvent être liés à la perception d'intérêts de sommes consignées, les personnes ne comprennent pas pourquoi elles reçoivent ce document.

LA PROPOSITION

La Médiatrice recommande d'accompagner l'envoi de l'IFU d'un document expliquant son utilisation, actuellement disponible sur le site des Consignations.

RECOMMANDATION 2019-04

Information sur le recours à la médiation

LA SITUATION

Les clients de l'Agence bancaire de la Caisse des Dépôts pourraient être intéressés par une information précise sur le recours possible à la médiation.

LA PROPOSITION

La Médiatrice a interrogé la Médiatrice de la Fédération Bancaire Française (FBF) pour connaître les exigences de communication relatives aux différents documents destinés aux consommateurs, clients des banques, concernant l'information sur le recours possible à la médiation.

Il semble qu'aucune loi ou exigence réglementaire ne rende ces informations obligatoires. Il s'agit en revanche d'une bonne pratique, généralisée.

Toutes les plaquettes tarifaires des banques adhérentes à la Médiation FBF ont inséré un paragraphe sur les réclamations et le règlement des litiges, donnant la marche à suivre, les adresses des services relations clients, et l'adresse du médiateur. Toutes les conditions générales des conventions de compte comprennent aussi un paragraphe sur les réclamations, se terminant par une référence au médiateur.

La Médiatrice recommande cette bonne pratique à l'Agence bancaire de la Caisse des Dépôts.

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
https://www.asp-public.fr/la-mediatrice-de-lasp

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
Arnaud CHNEIWEISS
TSA 50110
75441 Paris Cedex 9
www.mediation-assurance.org

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

La Médiatrice des Communications électroniques
Valérie ALVAREZ
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
Bénédicte GENDRY
TSA 50026
75804 Paris Cedex 08
https://mediateur.edf.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
Mohamed AARABI
1 ter avenue de Lowendal
75700 Paris 07 SP
http://agriculture.gouv.fr/mots-cles/mediateur

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/

Le Médiateur National de l'Energie
Olivier CHALLAN-BELVAL
15 rue Pasquier
75008 PARIS
www.energie-mediateur.fr

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

ANNEXE - 2

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

Le Médiateur de l'information nationale de France Télévisions
Jérôme CATHALA

Le Médiateur des programmes de France Télévisions
Gérald PRUFER
7, esplanade Henri-de-France
75907 Paris Cedex 15
https://www.francetelevisions.fr/et-vous/aide-et-contact/les-mediateurs

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

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

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

La représentante du Défenseur des Droits
Christine JOUHANNAUD
Déléguée générale à la médiation
avec les services publics
TSA 90716
75334 Paris CEDEX 07
https://www.defenseurdesdroits.fr

MEMBRE D'HONNEUR
Le Défenseur des Droits
Jacques TOUBON

Les conséquences biochimiques de la bienveillance engendrée par la médiation

Plusieurs études ont démontré que des liens sociaux de qualité favorisent la sécrétion d'endorphines, qui ont une capacité importante à diminuer la douleur. (...) De son côté, l'ocytocine est une hormone sécrétée lorsque des émotions positives s'expriment. (...) Selon le Dr Philippe Rodet, « l'ocytocine a trois actions très intéressantes. Tout d'abord, elle diminue le niveau du stress, cela se traduisant par une baisse du taux de cortisol, hormone du stress, dans le sang. Ensuite, elle favorise la générosité et l'empathie, rendant la cohésion des équipes plus forte. Enfin, elle favorise la créativité. » (...) On dispose là d'une vision biochimique des processus à l'œuvre en médiation où l'on constate que des échanges cathartiques, sous le regard empathique et bienveillant, produisent une forme d'empathie chez la partie adverse, et peuvent produire des effets qui vont permettre une plus grande créativité pour sortir d'un différend. »

Extrait de *« L'écoute en Médiation »*, Christophe Baulinet et Anne Guillaumat de Blignières, Septembre 2019, Editions BooksonDemand.

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 :
  Maxime Debu-Lestrat, chargé de mission ;
  Martine Halimi et Annie Monin, 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) ;
- 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