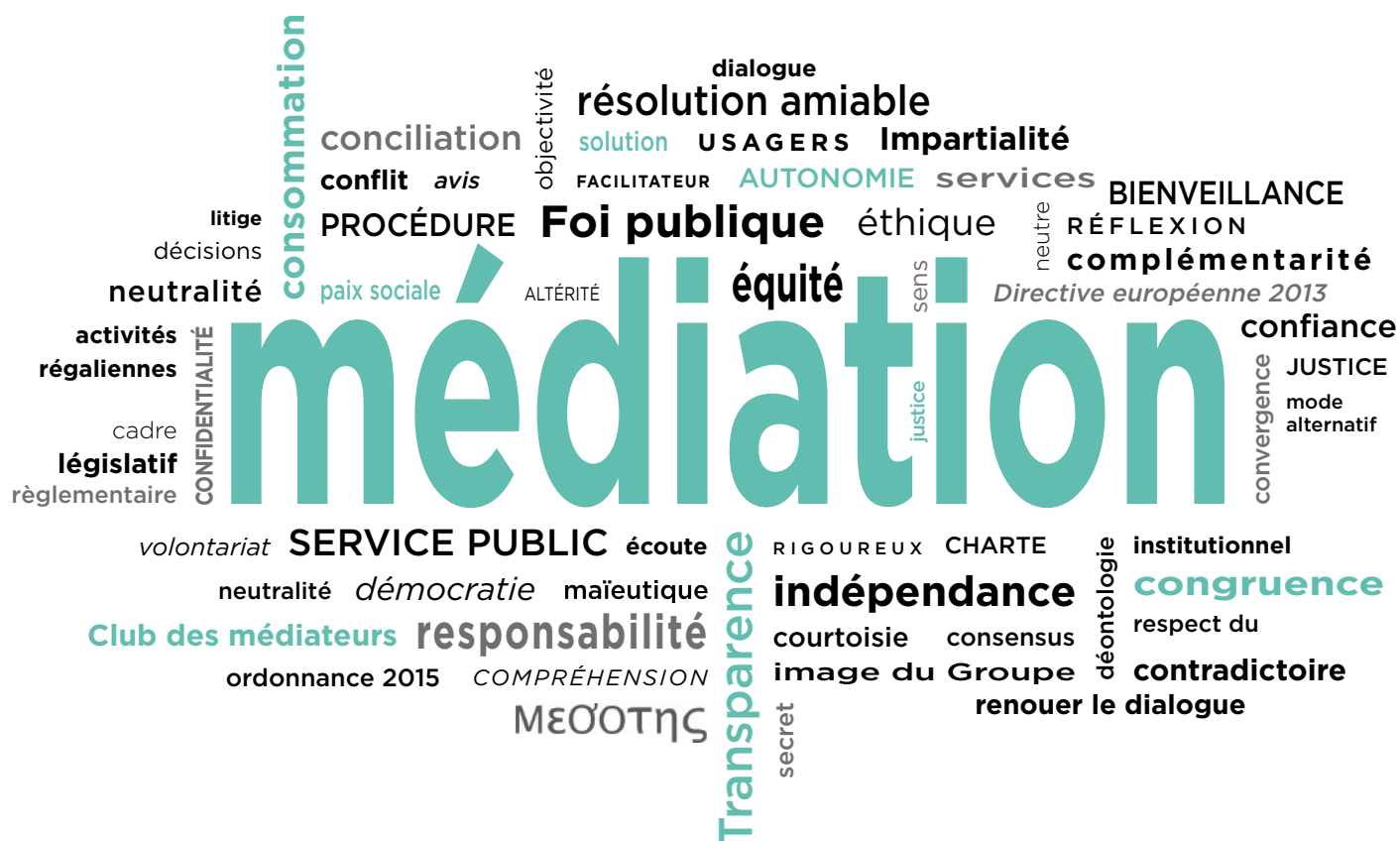


Rapport de la Médiatrice 2022





Le groupe Caisse des Dépôts

La Caisse des Dépôts est un groupe public qui remplit des missions d'intérêt général en appui des politiques publiques⁽¹⁾. Gestionnaire de mandats publics, investisseur et prêteur de long terme, la Caisse des Dépôts finance des projets d'intérêt général utiles aux Français comme les logements sociaux, la transition écologique, les écoles et le numérique. Pour cela elle mobilise les 4 métiers de l'Établissement financier public, ses filiales et ses participations stratégiques.

(1) Une mission confiée par la loi du 4 août 2008, article L518-2 du Code monétaire et financier.

Les 4 métiers de l'Établissement public

- **La Banque des Territoires** accompagne les territoires et leurs acteurs en proposant des solutions adaptées aux enjeux locaux : conseil, prêts et investissements en capital. Elle s'adresse aux collectivités, organismes de logement social, entreprises publiques locales, professions juridiques, entreprises et acteurs financiers avec l'ambition d'agir pour des territoires plus inclusifs, plus durables, plus attractifs et plus connectés.
- **La direction des politiques sociales** a une ambition : faire de la Caisse des Dépôts un opérateur de référence de la cohésion sociale. Aux côtés du métier historique de gestion des retraites publiques, se sont ajoutés ces dernières années la formation professionnelle et le handicap. Désormais, les domaines du grand âge et de la santé rejoignent les enjeux stratégiques de la Caisse des Dépôts.
- **Les gestions d'actifs (GDA)** gèrent l'ensemble des placements financiers de la Caisse des Dépôts, issus des bilans du Fonds d'épargne et de la Section générale. Premier gérant d'actifs de statut public avec 200 milliards d'euros d'encours d'actifs sous gestion, GDA investit dans toutes les classes d'actifs (obligations, actions, non coté, immobilier, forêts...) directement ou via ses filiales.
- **La gestion des participations stratégiques** a en charge les opérations d'acquisition et de cession ainsi que le pilotage actionnarial d'une vingtaine de sociétés dont la Caisse des Dépôts est actionnaire de référence ; ces sociétés sont des acteurs majeurs des secteurs banque et assurance, immobilier et tourisme, mobilité, énergie et ingénierie.

Les 2 partenaires majeurs

- **Bpifrance** est une banque publique d'investissement détenue par la Caisse des Dépôts et l'État. Elle finance les entreprises, à chaque étape de leur développement, en crédit, garantie et fonds propres. Pour les start-up, PME et ETI, elle développe une offre de conseil, de formation, de mise en réseau et un programme d'accélération.
- **Le Groupe La Poste** est un acteur de proximité, ancré dans les territoires. Il accompagne tous les Français en offrant des services utiles et adaptés à leurs besoins.

ÉDITORIAL	p. 4
-----------------	-------------

ACTIVITÉ	p. 6
----------------	-------------

La Médiation en 2022

CHIFFRES	p. 22
----------------	--------------

Les chiffres de la Médiation

LITIGES	p. 30
---------------	--------------

Exemples de médiation :

- Médiation de la consommation
- Médiation institutionnelle

SATISFACTION	p. 40
--------------------	--------------

Une enquête menée auprès
des requérants

RECOMMANDATIONS	p. 44
-----------------------	--------------

Propositions de la médiatrice

ANNEXES	p. 50
---------------	--------------



Anne Guillaumat de Blignières
Médiatrice du groupe Caisse des Dépôts

La Médiation du Groupe s'appuie sur les valeurs essentielles qu'elle porte depuis sa mise en place au sein de la Caisse des Dépôts en 1997 : écoute, équité, respect du contradictoire et confidentialité. Après une instruction de chaque dossier, la médiatrice propose une solution fondée sur le **droit** positif et sur des considérations liées à l'**équité**, matérialisée par un avis.

La **garantie de l'indépendance** de la médiatrice du Groupe est une source essentielle de confiance pour l'ensemble des parties prenantes. Dans un courrier qu'elle m'a adressé le 12 avril 2022, la **Défenseure des Droits** a constaté la réalité de ces garanties : l'absence de lien hiérarchique avec la direction générale, le caractère irrévocable de mon mandat, l'existence d'une équipe et d'un budget distinct, me permettent d'exercer mes missions dans un cadre adapté aux exigences d'impartialité de la médiation. En outre, ma désignation par un organe collégial, et mon référencement par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, attestent de mon indépendance.

En 2022, nous avons reçu **1 828 saisines**, en léger retrait par rapport à l'an dernier, mais la progression par rapport à 2020 reste de 83 %. En ajoutant les dossiers dont le traitement avait été initié l'année précédente, nous avons instruit 2 053 dossiers pendant l'année.

La **médiation institutionnelle** reste largement dominante, avec 95 % des saisines. Elle concerne les missions historiques et réglementées du Groupe : retraites, consignations, dépôts réglementés, restitution des avoirs en déshérence, logement social. La gestion du Compte Personnel de Formation, mise en œuvre depuis le 1^{er} janvier 2020 par la Caisse des Dépôts à la demande de l'État, reste le principal motif de saisine, avec 62 % des dossiers instruits en 2022, une part néanmoins en régression de 10 points par rapport à 2021. De son côté, le nombre de dossiers concernant les retraites a progressé de + 50 %.

La **médiation de la consommation** couvre les activités du groupe Caisse des Dépôts relevant du droit de la consommation : compte bancaire, prêt au logement... Elle a représenté 5 % des saisines en 2022. La Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) m'a accordé le renouvellement de mon référencement le 28 avril 2022.

Nous avons poursuivi en 2022 la **modernisation du traitement des saisines**, par le développement d'un nouvel outil. Il vise à en fluidifier l'instruction et à faciliter les relances des directions et services. Il ne doit cependant pas altérer l'humanité indispensable à toute médiation.

Si le développement d'un accès dématérialisé offre aux requérants le moyen de présenter rapidement et facilement leurs demandes, je veille à ce que **la saisine par courrier postal** demeure une alternative toujours possible. Elle rassure de nombreux requérants, exclus du « tout numérique », ou qui rencontrent des difficultés avec la culture Internet, pouvant s'avérer anxiogène pour eux. L'éventualité d'un échange téléphonique est également envisageable dans certains cas.

Je considère que la dématérialisation ne doit pas se substituer aux accès physiques, car la médiation est avant tout un **échange humain**.

Lorsqu'une saisine est hors de mon champ de compétence, je propose au requérant de la réorienter en adressant sa requête au médiateur compétent.

Par ailleurs, nous sommes en train de mettre en place des **conventions** avec d'autres médiateurs (celui de La Banque Postale notamment) : les deux entités de médiation s'engagent sur des actions de partage d'expériences, de formations ou de témoignages croisés, permettant de développer tant leur professionnalisme au service des requérants, que leur connaissance mutuelle.

Il est à signaler que la Médiation a été sollicitée à trois reprises par des **Tribunaux administratifs** à la demande d'un magistrat administratif. Ces saisines sont appelées à s'intensifier à l'avenir, car elles font écho aux recommandations du Conseil d'Etat : celui-ci a fixé pour objectif que 1 % des affaires enregistrées par les juridictions administratives fassent l'objet d'une réorientation effective en médiation ; par ailleurs, il encourage l'intervention de la Médiation institutionnelle en phase pré-contentieuse.

Nous avons eu la satisfaction de constater que la majorité de nos **recommandations d'amélioration**, formulées l'an dernier à la Caisse des Dépôts, ont été mises en œuvre. Le site Ciclade a ainsi clarifié l'obligation de recourir à un notaire pour obtenir le versement d'avoirs successoraux ; la CNRACL a informé Info Retraite de la nécessité d'améliorer la communication

La **Communauté de la Médiation** au sein du Groupe s'est fortement développée en 2022, grâce à l'appui d'Éric Lombard, le Directeur Général, et au soutien opérationnel de Pierre Chevalier, Déontologue du Groupe, directeur des affaires juridiques et de la conformité. La Communauté s'est réunie à de nombreuses reprises dans l'année, en séances plénières et en groupes de travail. Elle s'est également dotée d'un espace sur l'Intranet, pour que les membres des différentes entités et filiales puissent s'y réunir et partager leurs expériences.

En tant que vice-présidente et trésorière, j'ai participé activement aux activités et aux formations du **Club des Médiateurs de Services au Public**.

J'ai par ailleurs été nommée membre suppléante du **Conseil National de la Médiation**, en qualité de représentante du Club des Médiateurs des Services au Public.

« Le développement d'une Communauté de la Médiation au sein du groupe Caisse des Dépôts contribue à positionner la médiation comme un recours essentiel à la résolution des difficultés, avec équité, impartialité, confiance et confidentialité. »

relative aux certificats de vie annuels ; la procédure d'enregistrement des organismes de formation sur la plateforme Mon Compte Formation mentionne désormais explicitement que l'organisme doit préciser le nom de son instance de médiation.

Le questionnaire que nous avons adressé à l'ensemble des requérants dont le dossier a été clos en 2022 a obtenu un taux de réponse de 35 %, contre 30 % l'année précédente. L'enquête a fait apparaître que **77 % des répondants conseilleront de recourir à la Médiation**, y compris 34 % des personnes n'ayant pas obtenu satisfaction.

Je remercie toute l'équipe de la Médiation pour son soutien sans faille et à chaque instant, ainsi que l'ensemble de nos interlocuteurs au sein du groupe Caisse des Dépôts, qui se sont rendus disponibles pour répondre à chacune de nos sollicitations. A la suite de leurs réponses, nous avons pu proposer aux requérants, dans un délai raisonnable, **des solutions à leur litige ou des réponses circonstanciées**, en toute indépendance, impartialité et en équité.





ACTIVITÉ //



Dans le cadre d'une activité globalement stable par rapport à l'an dernier, la Médiation du groupe Caisse des Dépôts a mis en œuvre un outil de gestion dématérialisée des saisines, tout en préservant la possibilité d'une saisine postale pour que l'accès à la médiation reste possible pour tous.



Régler les litiges par la confiance

Outil de paix sociale, intervenant lorsque les autres recours ont été épuisés, la médiation vise à inscrire la confiance au cœur des relations entre la Caisse des Dépôts d'un côté, et les usagers et consommateurs de l'autre. Mode alternatif et moderne de résolution des litiges, elle s'attache à régler les différends avec équité, écoute, impartialité, respect du contradictoire et confidentialité.

● Un dispositif exigeant

Avec pour devise la Foi Publique depuis plus de 200 ans, la Caisse des Dépôts a inscrit la confiance au cœur des relations avec toutes ses parties prenantes, ses usagers et consommateurs. Cette confiance est tout particulièrement incarnée par la médiation. La Caisse des Dépôts fut d'ailleurs l'une des premières institutions françaises à se doter d'une instance de médiation, en 1997, à la suite d'une suggestion du médiateur de la République au directeur général, pour établir un nouveau dialogue sur certains dossiers difficiles.

La médiation s'exerce à la Caisse des Dépôts essentiellement dans le cadre institutionnel, correspondant aux missions historiques et réglementées de l'Établissement public.

En 2017, l'instance de Médiation se met en cohérence avec la législation européenne relative au droit de la consommation, qui concerne aussi certaines filiales du Groupe : la médiation de la consommation s'applique aujourd'hui principalement aux saisines concernant les comptes bancaires personnels et aux prêts accordés aux collaborateurs par la Mission sociale du Groupe.

La médiation est un dispositif exigeant, qui inscrit la confiance et le long terme au cœur des relations avec les parties prenantes, usagers et consommateurs. Toute personne qui rencontre un litige avec une entité du groupe Caisse des Dépôts peut saisir sa médiatrice. Celle-ci s'attachera à rétablir une relation

qui a été rompue, avec l'ambition de renouer un lien de confiance dans la durée, au-delà d'une solution à un litige ponctuel.

La Foi publique, source d'inspiration de la Médiation du Groupe

La Foi publique est la devise de la Caisse des Dépôts, formulant ainsi de manière explicite sa position de médiatrice entre les citoyens français et la puissance publique. Le concept de Foi publique se retrouve dans les premiers grands traités de droit public du XVII^{ème} siècle en France, après avoir personnifié à Rome la fidélité contractuelle et la force solidaire de la communauté. La fides est avant tout la vertu de la fiabilité morale et civique ; elle conditionne la solidarité sociale dans le respect du droit. La Foi publique est invoquée lorsque le Trésor Royal, en faillite permanente, est incapable d'honorer les dettes de l'État. Elle devient ensuite le devoir fondamental de la Nation lors des premières grandes évolutions financières de l'époque révolutionnaire. Puis, elle est mentionnée à de nombreuses reprises dans les débats parlementaires relatifs à la création de la Caisse des Dépôts en 1816.



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

L'indépendance de la médiatrice, source de confiance des parties prenantes

Pour assurer son indépendance, la médiatrice n'est pas révocable, n'est assujettie à aucun lien hiérarchique et ne reçoit aucune directive de quiconque. Elle dispose d'un budget et d'une équipe distincts, adaptés à l'accomplissement de sa mission. Sa rémunération est sans lien avec le résultat des médiations. Elle traite toutes les parties d'une manière neutre, impartiale et confidentielle, dans le respect de la Charte de la médiation du Groupe.

Anne Guillaumat de Blignières a été nommée **médiatrice du groupe Caisse des Dépôts** en juin 2015, par le Directeur général, après consultation du Président du comité consultatif du secteur financier (CCSF).

Sur proposition d'Éric Lombard, Directeur général, un organe collégial paritaire réuni le 21 décembre 2017 l'a désignée **médiatrice de la consommation du groupe Caisse des Dépôts** pour une durée de trois ans renouvelable, sous la dénomination « Médiatrice du Groupe ». L'organe collégial paritaire a renouvelé son mandat pour trois ans, le 19 novembre 2020.

La Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) a référencé Anne Guillaumat de Blignières le 14 décembre 2018, et lui a accordé le 28 avril 2022 le renouvellement de son référencement.

● Des avis en droit et en équité

Lors d'un différend entre des personnes physiques ou morales et des entreprises ou institutions, la médiation offre un règlement amiable et confidentiel du litige, afin d'éviter une action en justice, et de renouer une relation dans une vision de long terme. D'accès libre et gratuit, elle intervient lorsque les autres recours sont épuisés. Elle s'appuie sur des valeurs essentielles : écoute, équité, respect du contradictoire, et confidentialité. La médiatrice propose une solution fondée sur le droit positif et sur des considérations liées à l'équité, matérialisée par un avis. Il est rendu dans un délai d'un à trois mois, qui peut être prolongé en fonction de la complexité du dossier. Les parties sont libres de l'accepter ou de le refuser. La médiation se fait en toute impartialité, indépendance et neutralité.

● Une compétence sans cesse renforcée

Au-delà d'un parcours professionnel qui lui confère 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. Elle a corédigé en 2019 avec Christophe Baulinet, médiateur des Ministères économiques et financiers, un ouvrage sur l'Ecoute en Médiation. Elle suit régulièrement les formations proposées par le Club des médiateurs de services au public et par le Cercle des médiateurs bancaires.



La médiation du groupe Caisse des Dépôts partage avec notre institution l'exigence d'indépendance, le souci de l'accès aux droits et l'attachement au dialogue.

Les garanties dont vous bénéficiez, en tant que médiatrice, comme l'absence de lien hiérarchique avec la direction générale, la non-révocabilité et l'existence d'un budget distinct, nous semblent de nature à garantir que vous puissiez exercer vos missions dans un cadre adapté aux exigences d'impartialité de la médiation institutionnelle.

Extrait d'un courrier du 12 avril 2022, adressé par la Défenseure des Droits à la médiatrice du groupe Caisse des Dépôts



● La médiation de la consommation

La médiation de la consommation couvre les activités du groupe Caisse des Dépôts relevant du droit de la consommation : compte bancaire, prêt au logement, transports de voyageurs (Transdev), Théâtre des Champs-Élysées... 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 une personne physique liée par un contrat individuel avec une entité du Groupe, en dehors de l'exercice de sa profession.

Les textes de référence encadrant la médiation de la consommation

Les textes français

- Ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de la consommation.
- Décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation.
- Décret n°2015-1607 du 7 décembre 2015 relatif aux conditions de désignation des médiateurs d'entreprises.

Les textes européens

- Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de la consommation et modifiant le règlement (CE) n°2006/2004 et la directive 2009/22/CE (directive relative au RELC).
- Règlement (UE) n°524/2013 du Parlement européen et du conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de la consommation et modifiant le règlement (CE) n°2006/2004 et la directive 2009/22/CE (règlement relatif au RLLC).

● La médiation institutionnelle

Elle concerne les missions historiques et réglementées de l'Établissement public, ne relevant pas du droit de la consommation : retraites, consignations, dépôts réglementés, logement, restitution d'avoirs inactifs, Compte Personnel de Formation... Les professionnels qui rencontrent un litige avec le Groupe dans le cadre de leur activité peuvent aussi faire appel à l'instance de médiation institutionnelle.

Une force de proposition

Chaque année, la médiatrice formule des recommandations d'amélioration dans le rapport qu'elle remet au Défenseur des Droits, à la CECMC et au Directeur général de la Caisse des Dépôts. Elles s'appuient sur sa perception de certaines situations exposées par les requérants dans leurs saisines. Ces recommandations ont pour objectif de contribuer à améliorer la qualité des processus et des services rendus par le groupe Caisse des Dépôts à ses différentes parties prenantes.

L'agenda 2022 de la médiatrice

- **25 janvier** - Assemblée générale annuelle du Club des médiateurs de services au public, présentation du rapport financier en qualité de Trésorière.
- **27 janvier** - « L'inexécution du contrat et les sanctions de l'inexécution ; l'exonération du débiteur par la force majeure ». Formation Club des médiateurs de services au public.
- **31 janvier** - « Echanges sur les cas de fraude aux moyens de paiement ». Formation Cercle des médiateurs bancaires.
- **21 mars** - « Jurisprudence moyens de paiement ». Formation Cercle des médiateurs bancaires.
- **23 mars** - Réunion d'échanges avec Daniel Agacinski, délégué général à la médiation auprès de la Défenseur des Droits.
- **29 mars** - Présentation d'éléments pour le comité RSE et éthique de la Commission de surveillance de la Caisse des Dépôts.
- **14 avril** - Audition par la CECMC dans le cadre du renouvellement du mandat de médiatrice de la consommation du groupe Caisse des Dépôts.
- **12 mai** - « Le préjudice contractuel ». Formation Club des médiateurs de services au public.
- **19 mai** - Rencontre du Club des médiateurs de services au public avec les associations de consommateurs.
- **1^{er} juin** - Master Class sur « Le dialogue au cœur de la médiation ». Formation IFOMENE.
- **15 juin** - Séminaire annuel du Club des médiateurs de services au public, intervention de Claire Hédon, Défenseur des Droits.
- **20 juin** - Echange entre l'équipe de Ciclade et des associations de consommateurs
- **13 et 20 octobre** - « La médiation sous l'angle juridique ». Formation Club des médiateurs de services au public.
- **5 décembre** - Réunion plénière du Club des médiateurs de services au public à la Caisse des Dépôts, en présence d'Éric Lombard, Directeur général.

LE PARCOURS DES SAISINES



Les médiations de la consommation et les médiations institutionnelles ont un processus d'instruction des saisines semblable, avec un niveau d'exigence et des délais équivalents.

1. La médiatrice accuse réception de la saisine dans le meilleur délai.
2. Après s'être assurée de la recevabilité du dossier, elle l'instruit par tous les moyens à sa disposition.
3. Certains dossiers nécessitent un travail d'enquête plus long et approfondi, mené en toute indépendance.

4. L'issue de la médiation intervient dans un délai maximum de 90 jours à compter de la date à laquelle la médiatrice avise les requérants qu'elle dispose des documents nécessaires pour commencer son instruction. Ce délai peut être prolongé en cas de litige complexe. La médiatrice en avise alors les parties.
5. La médiatrice propose une solution en droit et en équité, en l'accompagnant d'explications à but pédagogique. Chaque proposition est unique, spécifique à une situation particulière. Elle ne s'applique pas à un cas général, à la manière d'une jurisprudence.

La Médiation en 2022

● Deux sites Internet

La Médiation du groupe Caisse des Dépôts propose un site de la médiation institutionnelle et un site de la médiation de la consommation. Chaque site dispose d'un formulaire de saisine en ligne, avec la possibilité de télécharger des documents. La visibilité des sites de la Médiation a progressé en 2022, avec un total de 15 485 pages vues, en hausse de +69% par rapport à l'an dernier. La page « Accueil » Médiation du groupe Caisse des Dépôts a reçu 10 920 visites, le formulaire de saisine institutionnelle 2 478 et le formulaire de saisine de la consommation 760.

● Pérenniser la saisine par courrier

Même si une large proportion de saisines est désormais effectuée de manière dématérialisée via les sites de la médiation du Groupe, la possibilité de saisir la médiatrice par courrier postal reste essentielle. L'accès à la médiation doit être possible pour tous, y compris aux personnes peu familières du digital. La saisine par courrier rassure de nombreux requérants, qui se sentent exclus du « tout numérique » ou sont simplement à l'écart de la culture Internet génératrice de stress pour eux. L'éventualité d'un échange téléphonique est également envisageable dans certains cas.

● Une attention particulière à la gestion des données fournies

Toutes les informations communiquées à 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-et-cookies>)

● Une modernisation du mode de traitement des saisines

La Médiation du Groupe a développé en 2022 un nouvel outil de traitement des saisines. Il contribue à en réduire le temps de traitement, en confortant la sécurité des données, et en améliorant la qualité des échanges. Il vise à fluidifier l'instruction, faciliter la relance des directions et services, tout en veillant à préserver l'humanité indispensable à la médiation. Le formulaire de saisine sur les sites de la Médiation propose davantage de choix sélectifs, qui permettent des tris automatisés par thématique. Le développement des services dématérialisés offre aux usagers le moyen de satisfaire rapidement et facilement leurs demandes, la saisine par courrier postal restant une alternative toujours possible. La médiatrice veille à ce que la digitalisation n'ait pas pour conséquence d'engendrer des difficultés d'accès à la médiation.

■ Eviter l'exclusion digitale

Selon un rapport de la Défenseure des Droits, 22 % des Français ne disposent à leur domicile ni d'un ordinateur, ni d'une tablette. 8 % des Français n'ont pas d'adresse mail et 15 % n'ont pas de connexion Internet chez eux. 28 % des Français s'estiment peu ou pas compétents pour effectuer une démarche administrative en ligne. Les personnes âgées se sentent davantage éloignées du numérique, tandis que les personnes en situation de précarité sociale vivent les démarches numériques comme un obstacle, alors que l'accès aux droits sociaux revêt un caractère vital pour elles. Paradoxalement, les jeunes sont moins à l'aise qu'on pourrait le croire avec les démarches administratives en ligne. En 2020, le quart des 18-24 ans indiquent avoir rencontré des difficultés pour réaliser seuls des démarches en ligne. « Il n'est pas possible d'imposer à tout le monde d'avoir un smartphone et une connexion Internet », alerte la Défenseure des droits.

L'équipe de la Médiation

La médiatrice rassemble autour d'elle un conseiller à la médiation, dont les compétences juridiques renforcent la qualité de l'instruction des dossiers, et deux chargés de mission, gestionnaires des dossiers. Les membres de l'équipe partagent les mêmes valeurs d'écoute, d'impartialité et d'équité.

● Comment votre parcours professionnel vous a amené jusqu'à la médiation ?

François Calonne, conseiller à la médiation. J'ai été avocat pendant plusieurs années, avant d'entrer à la Caisse des Dépôts au Fonds de réserve des Retraites, et de travailler ensuite à la direction des Affaires internationales. J'ai suivi une formation en médiation pour compléter mon expérience juridique et contentieuse par la recherche d'une solution amiable. Cela m'a amené à rejoindre l'équipe de la Médiation au second semestre 2021. Dans de nombreuses circonstances, le règlement amiable peut prendre le pas sur le contentieux, ce qui permet d'aboutir à des solutions équitables, satisfaisantes pour toutes les parties. Mes fonctions précédentes restent précieuses, car elles me permettent une vision juridique de certains dossiers, tout particulièrement ceux qui émanent des organismes de formation dans le cadre de Mon Compte Formation. Il est également important de préciser que nous veillons en permanence à apporter la réponse la plus personnalisée, bien que devons faire face à un important volume de saisines.

Christelle Vetaux, chargée de mission. J'ai rejoint la Médiation en 2021, après un parcours d'assistante de direction au sein du groupe Caisse des Dépôts. J'ai été attirée par une fonction s'appuyant sur des valeurs que je partage, comme l'impartialité, l'équité,

le respect, l'écoute, la confidentialité, qui bénéficient de manière concrète aux personnes à la recherche d'une solution amiable dans un litige. A l'issue d'une analyse approfondie du dossier, nous nous mettons en relation avec toutes les parties pour évaluer au mieux la situation et trouver des éléments complémentaires si nécessaire. Nous avons le sentiment très gratifiant d'avoir été utiles, lorsque nous parvenons à une réponse favorable de la part de chaque partie !

Alexis Welmant, chargé de mission. J'ai passé une année à la Médiation, dans le cadre de mon Master 1 Droit et Gouvernance publique. J'ai été agréablement surpris par la procédure de médiation, que je connaissais peu avant de la pratiquer. J'ai découvert les bienfaits d'une négociation raisonnée et encadrée par un tiers médiateur. Dorénavant je perçois la médiation comme une véritable alternative au contentieux et un outil de désengorgement des tribunaux.

Enzo Ouhruche, chargé de mission. Travaillant depuis près d'une année à la Médiation dans le cadre de mon alternance en Master 1 Gouvernance publique et Régulation économique, j'ai beaucoup de plaisir à découvrir ce mode alternatif de règlement des différends. J'apprécie le rôle du médiateur dans le processus et les différentes tâches qui lui sont dévolues. La médiation offre de réelles solutions aux parties et permet d'éviter un recours systématique au juge.



De gauche à droite : Enzo Ouhrouche, Alexis Welmant, Christelle Vetaux, Anne Guillaumat de Blignières, François Calonne, Redine Galouo

● Quels ont été les points marquants de 2022 ?

François Calonne. Durant le premier semestre 2022, un nombre très significatif de saisines, près de 200, sont parvenues à la Médiation de la part de stagiaires d'un organisme de formation en langues qui s'est avéré « fraudogène », et qui a subitement cessé les formations en cours ou à venir. Par ailleurs, la mise en place pendant l'année 2022 de la dématérialisation du système de saisines devrait permettre une prise en charge plus rapide des requêtes en 2023.

Christelle Vetaux. Améliorer le délai de réponse aux requérants est un enjeu pour la Médiation du Groupe. La dématérialisation ne concernera pas les échanges entre l'équipe et les requérants dans le cours de l'instruction des dossiers.

● Comment avez-vous vécu le retour d'un fonctionnement en partie en présentiel ?

François Calonne. Ce retour s'est déroulé de manière fluide et naturelle, toute l'équipe Médiation a fait preuve de la flexibilité indispensable au bon fonctionnement de notre service.

Christelle Vetaux. La possibilité de télétravailler peut faciliter des partages ponctuels sur certains dossiers, mais les échanges en présentiel sont essentiels à la vie en équipe.

● Les relations avec les entités du groupe Caisse des Dépôts se sont particulièrement enrichies cette année ?

Christelle Vetaux. La Médiation a toujours le souci de maintenir un fréquent et haut niveau d'échanges d'information avec les entités du Groupe, en organisant à échéances régulières des réunions mutuellement bénéfiques, afin de mieux appréhender les litiges.

Une Communauté de la Médiation au sein du Groupe



Une partie des membres de la Communauté de la Médiation du groupe Caisse des Dépôts

Cette Communauté a pour ambition de rassembler l'ensemble des acteurs de la médiation : médiateurs, tiers réflexifs et autres « facilitateurs » pour y alimenter la réflexion sur la médiation, institutionnelle, de la consommation, interne, conventionnelle, judiciaire...



Pierre Chevalier
Déontologue, Directeur des affaires juridiques et de la conformité du groupe Caisse des Dépôts

Le lancement du plan de déploiement de la médiation par Eric Lombard, directeur général du groupe Caisse des Dépôts, en octobre 2018 avait été suivi par la création de la Communauté de la Médiation en novembre 2018. Elle est portée par le directeur général, et soutenue par Pierre Chevalier, Déontologue, Directeur des affaires juridiques et de la conformité du Groupe, ses équipes et celles de la médiatrice.

Son objectif est que la médiation se déploie dans tous les métiers du Groupe et diffuse une culture d'apaisement des conflits par le dialogue.

Le plan de développement de la médiation se structure autour de six objectifs :

- faire connaître la médiation, à travers des actions de sensibilisation menées au sein de l'Établissement Public et de ses filiales ;
- créer une communauté autour de la médiation, ouverte vers l'extérieur, autour de rencontres régulières, retours d'expérience et mise en place d'un outil communautaire sur l'Intranet du Groupe ;

- réduire les contentieux et préserver le lien avec les parties prenantes, en insérant des clauses de médiation dans les contrats ;
- développer une base de données statistiques sur la pratique de la médiation, à travers la collecte de certaines données dans le cadre du reporting des risques contentieux ;
- répondre aux obligations de l'employeur, en menant des réflexions sur la mise en place d'instances de médiation interne comme celles existant à la SFIL ou à La Poste ;
- améliorer la performance RSE, en insérant dans le reporting RSE un indicateur lié au recours aux modes amiables de règlement des différends.

La Communauté de la Médiation s'est réunie plusieurs fois en 2022, en séances plénières et en groupes de travail. Deux groupes de travail ont été constitués.

Le groupe sur la médiation interne s'est réuni trois fois, les 21 avril, 1^{er} juillet et 14 octobre. Le groupe sur la médiation conventionnelle et judiciaire s'est réuni quatre fois, les 22 avril, 30 juin, 27 septembre (rencontre avec le Président du Tribunal judiciaire de Paris) et 15 novembre.

La Communauté s'est également dotée en mars 2022 d'un espace Next sur l'Intranet du Groupe, pour que les membres des différentes entités et filiales puissent s'y réunir et partager leurs expériences : actualités, événements et documents liés à ce mode amiable de résolution des différends qui, de jour en jour, prend toujours plus d'importance.

Fin 2022, la Communauté de la Médiation comptait 46 membres : 24 issus de l'Etablissement Public et 22 des filiales.



Eric Lombard,
Directeur général du
groupe Caisse des Dépôts

« La médiation est une méthode qu'il faut favoriser et développer dans tout le Groupe »

La médiation est une vieille histoire pour la Caisse des Dépôts, commencée en 1997. Elle est une méthode très positive de résolution de ce qui pourrait devenir un conflit, permettant par le dialogue de parvenir à des solutions. L'équipe animée par Anne Guillaumat de Blignières a résolu cette année près de 2 000 dossiers, en majorité à la satisfaction des deux parties. La médiation permet de résoudre les conflits avec équité, impartialité, confiance et confidentialité. Il faut la favoriser et la développer. Il est essentiel que toutes les personnes qui sont en contact avec le groupe Caisse des Dépôts puissent bénéficier d'une possibilité de médiation, que nous voulons placer au cœur de la résolution des difficultés. La plateforme de la Communauté de la Médiation permettra à chacun d'être mieux informé et que l'équipe de la Médiation dispose de relais au sein du Groupe.



Une partie des membres de la Communauté de la Médiation du groupe Caisse des Dépôts

Les liens avec les institutions référentes

La Médiatrice reçoit fréquemment des dossiers transmis par le Défenseur des droits ou ses délégués, ou par des médiateurs. De son côté, elle réoriente les requérants vers ces derniers lorsqu'elle n'est pas compétente pour instruire leur requête.

● Le Défenseur des droits

La médiatrice du groupe Caisse des Dépôts a des relations fréquentes avec le Délégué général à la Médiation auprès du Défenseur des droits et son équipe. Ce dernier et les Délégués régionaux du Défenseur des droits lui transmettent fréquemment des requêtes.

● La Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation

La médiatrice du groupe Caisse des Dépôts est référencée par la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC). Son référencement a été renouvelé le 28 avril 2022.

● Le Cercle des Médiateurs bancaires

La médiatrice est membre du Cercle, qui regroupe l'ensemble des média-

teurs désignés auprès des établissements de crédit et plus généralement des prestataires de services bancaires. Il représente ses membres auprès des autorités et leur propose toutes les mesures et réformes utiles à la médiation bancaire. Il leur offre également un lieu d'échange, d'information et de formation. En revanche, il n'est pas un organisme de médiation, pas plus qu'il n'a vocation à « réorienter » les demandes auprès des médiateurs compétents. Il compte 23 membres début 2023.



Eric Moitié

*Président du Cercle des Médiateurs bancaires
Médiateur du Groupe La Poste et de La Banque Postale*

Site gouvernemental de la Médiation de la consommation

Le Site gouvernemental de la Médiation de la consommation met à la disposition des consommateurs les informations leur permettant d'exercer leur droit d'accès gratuit à la médiation. Le site propose également la liste des médiateurs de la consommation agréés en France par la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC), par secteur d'activité. En 2022, 3 % des requérants ont pris connaissance des coordonnées de la médiatrice du Groupe grâce à ce site.

(Source : Enquête de satisfaction 2022).

www.economie.gouv.fr/mediation-conso

Plateforme Européenne de règlement des litiges

Outre la liste des médiateurs agréés, la Commission Européenne 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. En 2022, 3 % des requérants ont pris connaissance des coordonnées de la médiatrice du Groupe grâce à cette plateforme.

(Source : Enquête de satisfaction 2022)

https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint_fr

Le Club des Médiateurs de services au public

Le Club des Médiateurs de services au public favorise les échanges de bonnes pratiques entre médiateurs. Membre du Bureau et Trésorière du Club, la médiatrice du groupe Caisse des Dépôts en partage les valeurs exprimées dans sa charte (cf. annexe 1), pour une médiation de qualité.



L'année précédente, les médiateurs membres du Club ont reçu 235 000 demandes de médiation. Elles se sont réparties en 72 000 pour les médiateurs institutionnels, et 163 000 pour les médiateurs de la consommation.

Ces volumes traduisent à nouveau une forte augmentation par rapport à l'exercice antérieur, de près de 10 % pour l'ensemble. Certains médiateurs ont enregistré un doublement du nombre de leurs saisines. En moins de dix ans, le nombre de saisines reçues par les membres du Club a doublé.

Les membres du Club ont instruit 125 000 médiations, soit près d'un dossier sur deux reçus, dont 47 000 par les médiateurs institutionnels et 78 000 par les médiateurs de la consommation.

En moyenne, les médiateurs membres du Club ont donné satisfaction totale ou partielle à la demande formulée par le requérant dans près des deux tiers des dossiers instruits. Le taux moyen d'acceptation des propositions de solution du médiateur est de près de 90 %.

Des points juridiques ou d'actualité ont également été présentés et ont fait l'objet de débats, notamment :

- la révision de la Directive de mai 2013, avec une information sur la consultation menée par la Commission européenne ;
- la création du Conseil national de la Médiation.

Le site Internet du Club fournit de nombreuses informations sur la médiation et les médiateurs, avec plus de 4 000 connexions en moyenne chaque mois. Il a poursuivi son évolution vers un site de référence, visant à être consulté régulièrement par des spécialistes de la médiation, tout autant sinon plus que par des usagers ou clients en quête d'un médiateur.

En 2022, 4 % des requérants ont pris connaissance des coordonnées de la médiatrice du groupe Caisse des Dépôts grâce à ce site.

(Source : Enquête de satisfaction 2022)
www.clubdesmediateurs.fr

Les plateformes de la Caisse des Dépôts dédiées au grand public

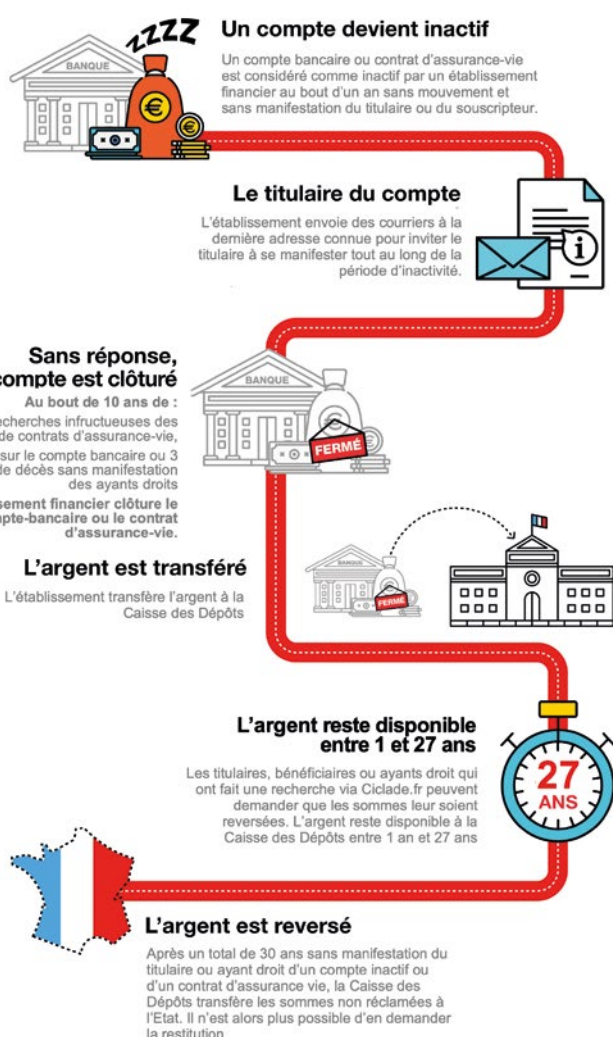
Ces plateformes génèrent la plus grande part des saisines de la Médiation.

Ciclade

La loi du 13 juin 2014 a confié à la Caisse des Dépôts la mission de centraliser, conserver et restituer les sommes issues de comptes « inactifs » et de contrats d'assurance-vie « non réglés ». Ses dispositions sont, pour l'essentiel, entrées en vigueur en 2016. Une fois atteints certains délais d'inactivité définis par la loi, les comptes ou contrats sont clôturés

et les sommes transférées à la Caisse des Dépôts. Au-delà de 30 ans, sans manifestation des bénéficiaires, les sommes sont versées à l'Etat. Le 2 janvier 2017, la Caisse des Dépôts a ouvert le site ciclade.fr qui permet de rechercher gratuitement les sommes issues d'assurances-vie et de comptes bancaires inactifs qui lui ont été transférées.

Le circuit de l'argent en déshérence



● Les saisines liées aux comptes en déshérence

En 2022, la médiatrice a instruit 185 dossiers relatifs au dispositif de gestion des comptes en déshérence Ciclade, représentant 9 % du total des dossiers instruits en médiation institutionnelle. 67 % des réponses de la médiatrice concernant un dossier Ciclade ont été favorables au requérant.

● Les saisines concernent essentiellement :

- l'incompréhension du transfert d'un compte considéré comme actif par le client, qui signale l'absence d'alerte préalable de la part de l'organisme bancaire ;
- la demande d'information sur le processus de restitution d'avoirs inactifs ;
- l'absence de réponse ou un délai de traitement trop long ;
- la recherche du transfert d'avoirs inactifs à la Caisse des Dépôts ;
- la contestation de la déchéance trentenaire ;

Bilan 2022 du dispositif Ciclade

Au cours de l'année 2022, la Caisse des Dépôts a reçu 632,16 M€ et 852 312 comptes et contrats des établissements financiers. Au 31 décembre 2022, un total de 7,8 Mds € et 11,6 millions de comptes et contrats ont été transférés à la Caisse des Dépôts depuis 2017.

133,6 M€ ont été restitués aux bénéficiaires en 2022, pour 73 398 produits. Depuis 2017, un total de 684,1 M€ et 264 783 produits ont été restitués aux bénéficiaires pour un montant moyen de 2 583 €.

En 2022, la Caisse des Dépôts a reçu 73 230 demandes de restitution, en progression de 77 % par rapport à 2021 (41 269), liée à une forte exposition médiatique, mais avec un montant moyen des avoirs en déshérence beaucoup plus faible. 95 % des demandes ont été transmises par le site et 5 % par courrier.

Au 31 décembre 2022, les demandes closes issues du site depuis 2017 se répartissent de cette manière : 80,58 % ont fait l'objet d'un règlement, 19,28 % ont été rejetées après analyse et 0,14 % des demandes ont été abandonnées par les internautes.

Depuis 2017, 391,82 M€ ont été versés au Comptable Spécialisé du Domaine de l'Etat au titre de la déchéance trentenaire.

Depuis l'ouverture du site Ciclade.fr, en janvier 2017, 4,1M de recherches ont été effectuées par les internautes. En 2022, le site a enregistré 2,8 M de visiteurs uniques (+ 162 % par rapport à 2021). 4,96 % des recherches effectuées sur le site ont donné lieu à une demande de restitution.

Le service Ciclade obtient un très bon niveau de satisfaction auprès de ses utilisateurs, avec un score de recommandation (ou « Net Promoter Score ») de 82, en progression de 10 points par rapport à 2021. 85 % des répondants ont donné une note de 9 et 10 (les promoteurs). 94 % des répondants considèrent ne pas avoir rencontré de difficulté lors de leur recherche sur le site Ciclade.

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** --> www.ciclade.fr

Dans le cadre d'une **succession** --> www.ciclade.fr

Les demandes des bénéficiaires héritiers sont prises en charge par Ciclade sous réserve de l'obtention de l'ensemble des documents établis relatifs à la succession. A défaut, les demandeurs sont invités à prendre contact avec 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.

Le 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 1^{er} janvier 2020.

Ce dispositif de financement public de la formation continue doit permettre au titulaire du compte d'accéder à un espace personnel pour consulter le montant de ses Droits Individuels à la Formation, rechercher une formation éligible au Compte Personnel de Formation, et créer un dossier de formation.

Toute personne dispose dès son entrée sur le marché du travail et jusqu'à sa retraite d'un compte personnel de formation (CPF). Le CPF a remplacé le droit individuel à la formation (DIF). Il est utilisable tout au long de la vie active, jusqu'à 67 ans (y compris en période de chômage) pour suivre une formation qualifiante ou certifiante.

Après s'être inscrit à Mon Compte Formation (MCF), le salarié découvre le montant de ses droits, et peut alors chercher une formation par mots clés, diplôme ou nom de métier. Après en avoir choisi une, MCF envoie une demande en son nom à l'organisme, qui a deux jours pour répondre. Une fois l'inscription validée par le titulaire sur son espace, la formation est réglée directement par la plateforme, après réalisation de la formation. Si la somme excède les droits, le salarié doit payer le reliquat à la plateforme. Les droits peuvent en outre être abondés par les entreprises et dans certains cas par les régions, les OPCO, Pôle Emploi ou l'Etat.

● Les saisines liées à Mon Compte Formation

En 2022, la médiatrice et son équipe ont instruit 1 263 dossiers relatifs au Compte Personnel de Formation (CPF), représentant 62 % des dossiers instruits en médiation institutionnelle. 54 % des réponses de la médiatrice concernant un dossier Compte Personnel de Formation ont été favorables au requérant.

Les principaux motifs de saisine provenant du **titulaire d'un compte** ont été :

- l'information sur le processus,
- un débit inexplicé,
- une fraude provenant d'un soi-disant organisme de formation,
- l'annulation d'une formation notamment à cause de la pandémie,
- la régularisation de son compte personnel, erreur, correction de bug,
- la demande de vérification du montant sur son CPF,
- un compte bloqué,
- la conversion des heures DIF,
- un remboursement urgent,
- un changement de formation,
- la dénonciation de pratiques illégales ou malhonnêtes d'un organisme de formation.

Les principaux motifs de saisine provenant d'un **organisme de formation** ont été :

- le non-paiement de formation par le portail dédié EDOF, factures en attente de règlement,
- des stagiaires aux comptes bloqués,
- un déréférencement de la plateforme EDOF,
- l'annulation d'une formation,
- une contestation des enquêtes et sanctions du CPF,
- des problèmes de connexion sur le portail EDOF.

Bilan 2022 de Mon Compte Formation

Mon Compte Formation couvre toute la population active française en âge de travailler, soit environ 30 millions de personnes. Au 31 décembre 2022, 4,9 millions de dossiers de formation avaient été validés pour 3,84 millions d'usagers, pour un montant engagé de 6,69 milliards d'euros (chiffres nets des annulations de dossiers), depuis le lancement de Mon Compte Formation.

2022 a marqué une nette rupture dans la dynamique des achats de formations : après avoir doublé entre 2020 et 2021, le nombre de dossiers Mon Compte Formation validés a baissé de plus de 10 % pour s'établir à 1,8 million, après 2,1 millions en 2021. Les demandeurs d'emploi représentent 29 % des bénéficiaires de formations, les salariés et autres 71 % (chiffres nets des annulations de dossiers). Plus d'un bénéficiaire sur deux a moins de 40 ans.

Le coût total des formations en 2022 a été de 2,6 milliards d'euros (chiffre net des annulations de dossiers), avec un prix moyen des formations de 2 250 euros. 27 % des formations sont proposées dans le domaine des transports, manutention, magasinage, pour un prix moyen de 1 250 euros. 19 % des formations concernent les langues vivantes, pour un prix moyen de 2 350 euros. Viennent ensuite les formations concernant le développement des capacités d'orientation ou de réinsertion (10 %) et les formations à l'informatique et au traitement de l'information (10 %). Ce « top 4 » des domaines représente 66 % des formations suivies.

Près de 200 000 formations proposées par plus de 16 000 organismes figurent fin 2022 au catalogue des formations finançables via le Compte Personnel de Formation.

Lutter contre la fraude au Compte Personnel de Formation

La médiatrice a poursuivi en 2022 ses mises en garde face à des appels provenant soi-disant de Mon Compte Formation ou d'organismes professionnels de formation, alertant leur interlocuteur sur une fin imminente de ses droits. La technique consiste à les lui faire utiliser dans l'urgence pour une formation courte et coûteuse, en faisant croire qu'ils seront bientôt supprimés. La médiatrice a renouvelé ses recommandations de rester vigilant face à ce type de démarchage abusif, et de ne pas communiquer ses identifiants par téléphone.

Pour l'achat de formation, une identification avec le dispositif France Connect + est désormais nécessaire. Elle a permis de limiter le démarchage abusif et de protéger les utilisations de Mon Compte Formation. Cela suppose néanmoins d'avoir créé au préalable une identité numérique, qui sera vérifiée en ligne ou par courrier. L'achat d'un stage doit ensuite être validé en s'authentifiant avec son smartphone. De son côté, la loi n° 2022-1587 du 19 décembre 2022 vise à lutter contre la fraude au compte personnel de formation et à interdire le démarchage des titulaires.



CHIFFRES



La médiatrice a reçu 1 828 saisines en 2022,
contre 1 999 en 2021, en légère diminution.
2 053 dossiers ont été traités pendant l'année,
un chiffre globalement stable par rapport à 2021.
Les saisines relèvent en grande majorité de la
médiation institutionnelle.

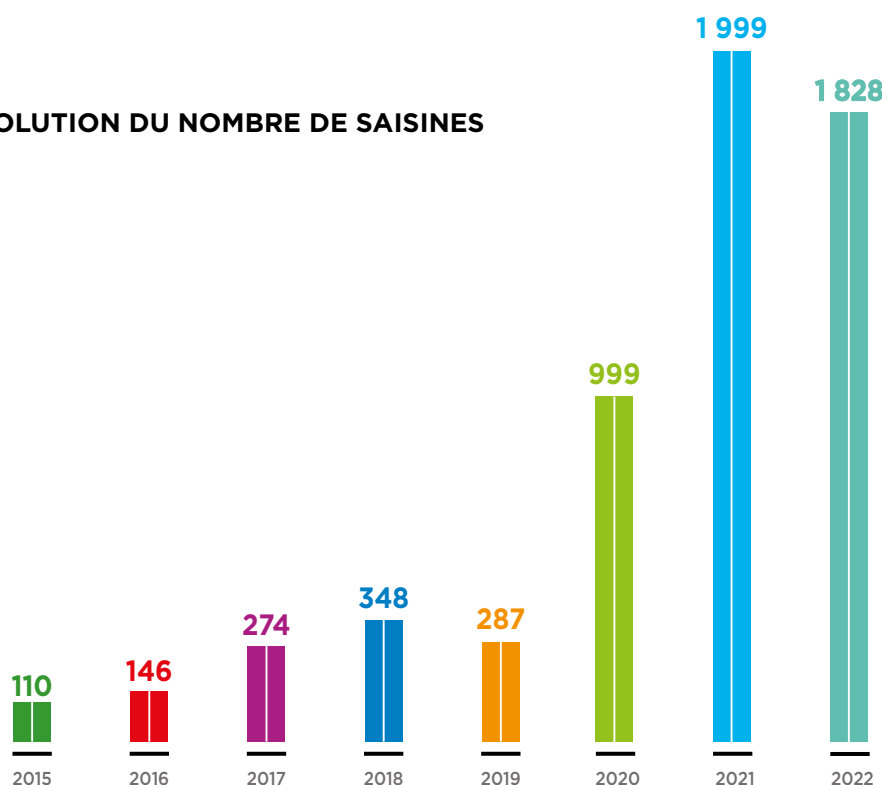


■ LES CHIFFRES-CLÉS

1 828 saisines
en retrait de **9 %** en un an

2 053 dossiers traités
en retrait de **5 %** en un an

■ ÉVOLUTION DU NOMBRE DE SAISINES



■ Un nombre de saisines et de dossiers traités en léger retrait

1 828 saisines ont été reçues par la médiatrice en 2022, soit une diminution de 9 % par rapport à 2021, mais une progression de 83 % par rapport à 2020. 2 053 dossiers ont été traités pendant l'année, contre 2 162 en 2021, en léger retrait de 5 %. Le volume des saisines de la Médiation reste néanmoins toujours

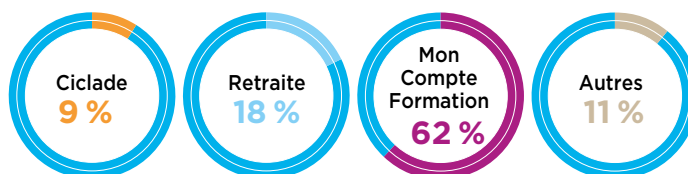
modeste relativement à l'activité globale du groupe Caisse des Dépôts. Certaines filiales du Groupe ont recours à des médiations sectorielles : la Médiation de l'Assurance pour les demandes relatives à CNP Assurances, la Médiation Tourisme et Voyage pour Transdev et la Compagnie des Alpes. De son côté, CDC-Habitat dispose d'une instance de médiation pour son activité en Ile-de-France.

■ 2 053 DOSSIERS TRAITÉS EN 2022

Aux 1 828 saisines reçues pendant l'année s'ajoutent 168 dossiers dont le traitement a été initié les années précédentes.

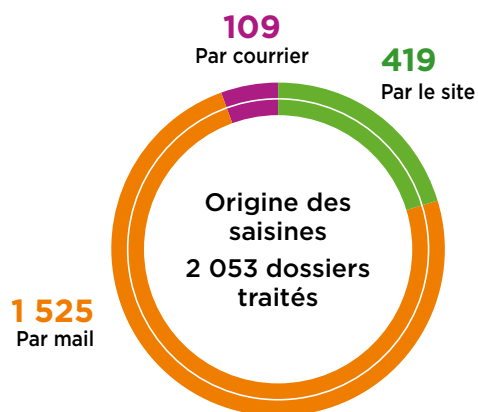
	Dossiers en cours au 31/12/2022	Dossiers clôturés en 2022	Total dossiers traités en 2022
Dossiers initiés en 2019	0	1	1
Dossiers initiés en 2020	0	1	1
Dossiers initiés en 2021	1	222	223
Dossiers initiés en 2022	167	1 661	1 828
Total	168	1 885	2 053

■ 62 % DES DOSSIERS TRAITÉS CONCERNENT MON COMPTE FORMATION



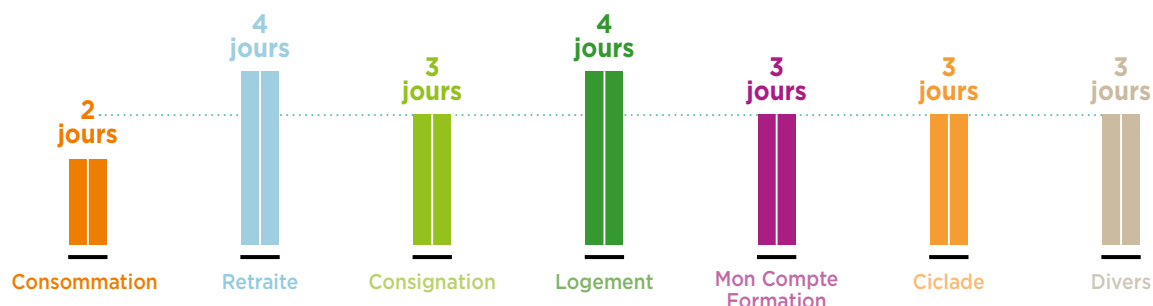
	Nombre de dossiers traités	Proportion des saisines
Ciclade	185	9 %
Retraite	370	18 %
Mon Compte Formation	1 263	62 %
Autres	235	11 %
Total	2 053	100 %

■ 95 % DES SAISINES PAR MAIL OU VIA LE SITE

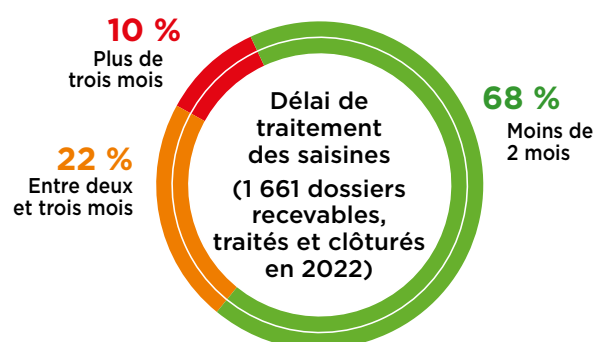


Les saisines arrivées par le site ou par mail atteignent 95 % du total en 2022 contre 97 % en 2021, un niveau élevé, globalement stable. Il existe néanmoins certaines disparités en fonction des thèmes de saisines : le courrier papier est utilisé par 11 % des requérants Ciclade mais par 3 % des requérants Mon Compte Formation. La possibilité d'une saisine par courrier reste essentielle pour toutes les personnes qui n'ont pas accès à Internet ou ne sont pas familières de la culture digitale.

■ DÉLAI D'ENVOI D'UN ACCUSÉ DE RÉCEPTION

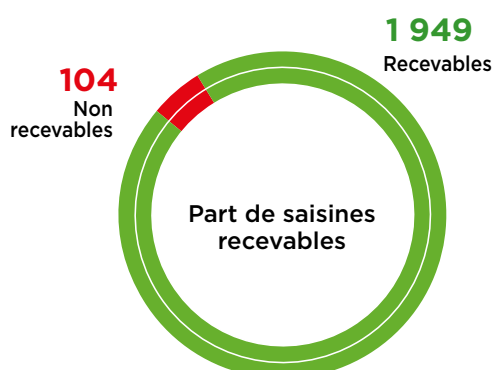


■ LES DÉLAIS DE TRAITEMENT GLOBALEMENT RESPECTÉS



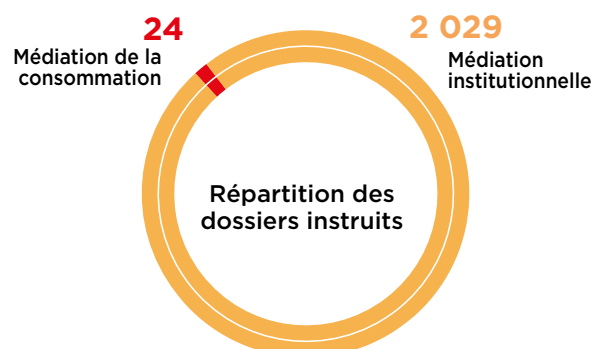
Le temps d'instruction des dossiers s'est légèrement allongé par rapport à 2021, lié à l'apprentissage du nouveau système de traitement. Par ailleurs, lors de cas complexes de médiation institutionnelle, l'instruction des dossiers nécessite que le requérant ou les services de la Caisse des Dépôts fournissent des documents complémentaires, qui prennent parfois du temps à être rassemblés. Le délai de traitement moyen d'un dossier clôturé en 2022 est de 84 jours. Le dossier le plus rapidement traité relevait de Mon Compte Formation (moins d'un 1 jour), tandis que la durée la plus longue a concerné Ciclade (228 jours).

■ 95 % DES SAISINES RECEVABLES



Sur les 2 053 dossiers traités en 2022, 1 949 ont été recevables et instruits. La recevabilité a de nouveau progressé et a atteint 95 % du total des dossiers.

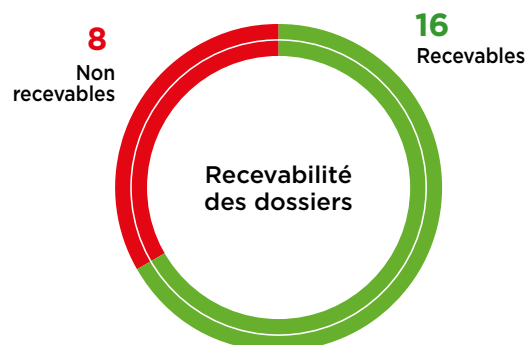
■ LA GRANDE MAJORITÉ DES DOSSIERS INSTRUITS CONCERNE LA MÉDIATION INSTITUTIONNELLE



La Médiation de la consommation

■ LES DEUX-TIERS DES SAISINES RECEVABLES

Le nombre de saisines liées à la médiation de la consommation a doublé en 2022, passant de 12 à 24. 16 d'entre elles étaient recevables et ont été instruites.



La recevabilité des litiges de la consommation

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

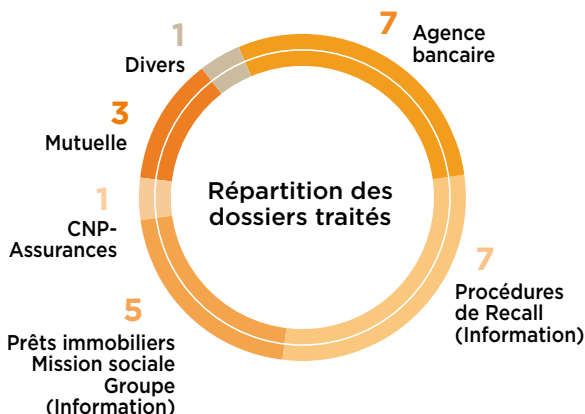
- la demande est fondée,
- le litige n'a pas été précédemment examiné ou n'est pas en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal,
- le consommateur a introduit sa demande auprès de la médiatrice dans un délai ne dépassant pas un an à compter de sa réclamation écrite auprès de l'entité concernée 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.

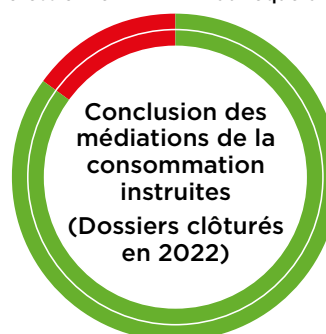
■ DES SAISINES TRÈS DIVERSIFIÉES

24 Médiation de la consommation



■ 85 % DES MÉDIATIONS DE LA CONSOMMATION FAVORABLES AU REQUÉRANT

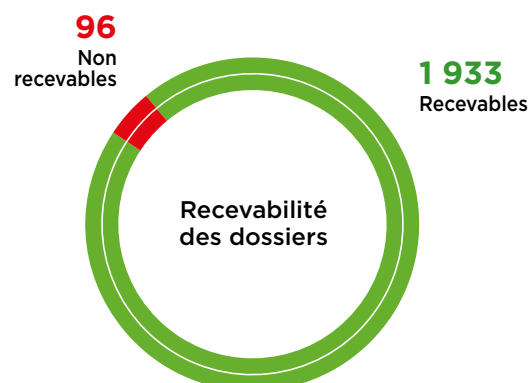
15 % Favorables au professionnel
85 % Favorables au requérant



La Médiation institutionnelle

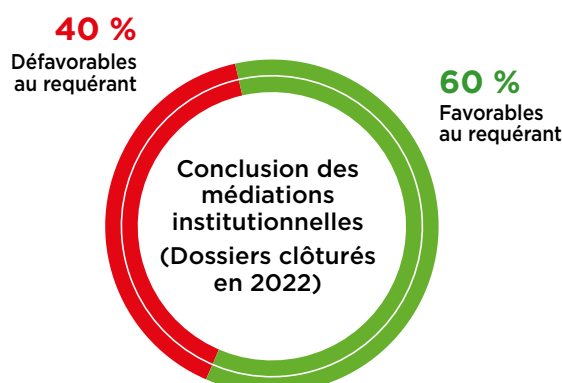
■ 95 % DES SAISINES RECEVABLES

Les dossiers instruits en 2022 sont issus de 1 933 saisines recevables, adressées à la médiatrice en 2022 et les années précédentes. La recevabilité est restée stable à 95 %.



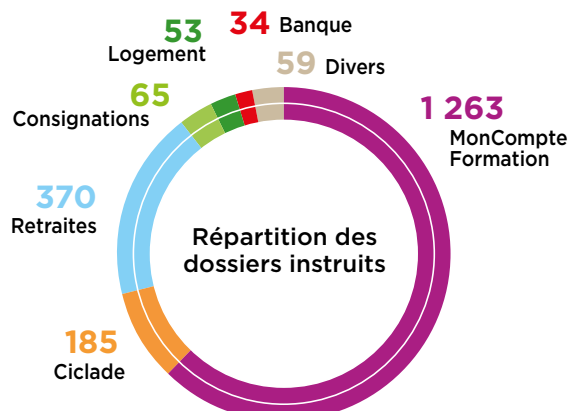
■ DANS 6 CAS SUR 10, LA RÉPONSE DE LA MÉDIATRICE EST FAVORABLE AU REQUÉRANT

Il existe des disparités en fonction des thématiques : 54 % des conclusions des saisines liées à Mon Compte Formation sont favorables au requérant, 67 % de celles liées à Cicalade, 63 % liées aux Retraites et 51 % liées aux Consignations.



■ MON COMPTE FORMATION REPRÉSENTE 62 % DES DOSSIERS INSTRUITS

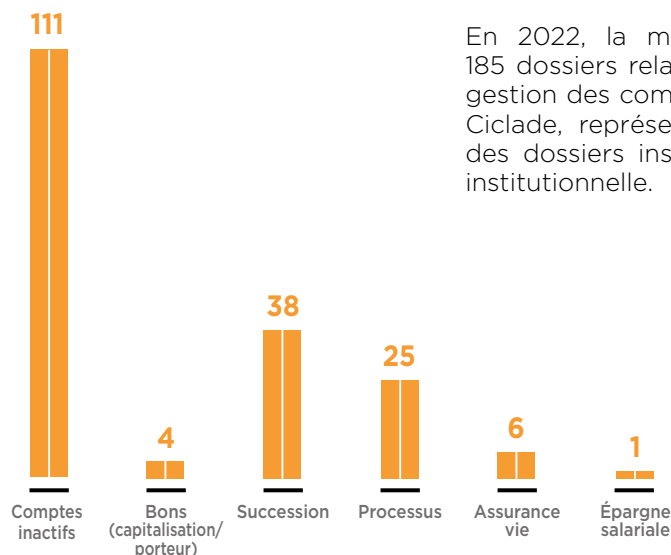
2 029 Dossiers de médiation institutionnelle



Le nombre de dossiers concernant les retraites a progressé de 50 % en 2022.

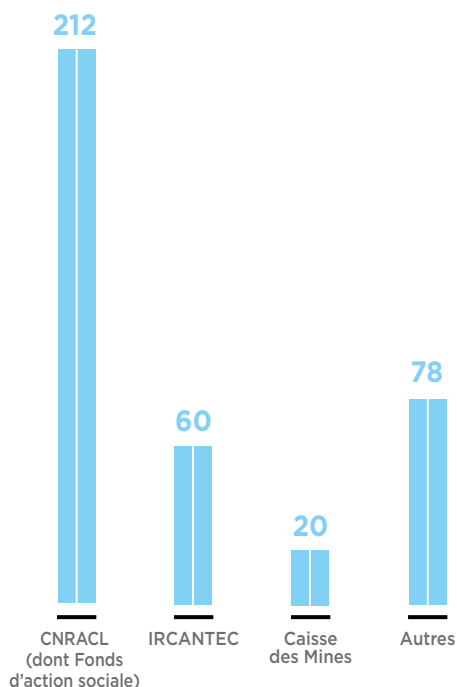
■ RÉPARTITION DES DOSSIERS INSTRUITS

Ciclade : 185



En 2022, la médiatrice a instruit 185 dossiers relatifs au dispositif de gestion des comptes en déshérence Ciclade, représentant 9 % du total des dossiers instruits en médiation institutionnelle.

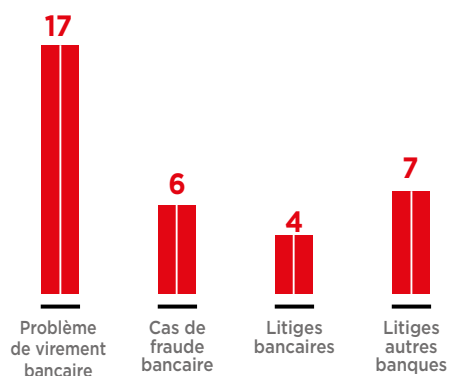
Retraites : 370



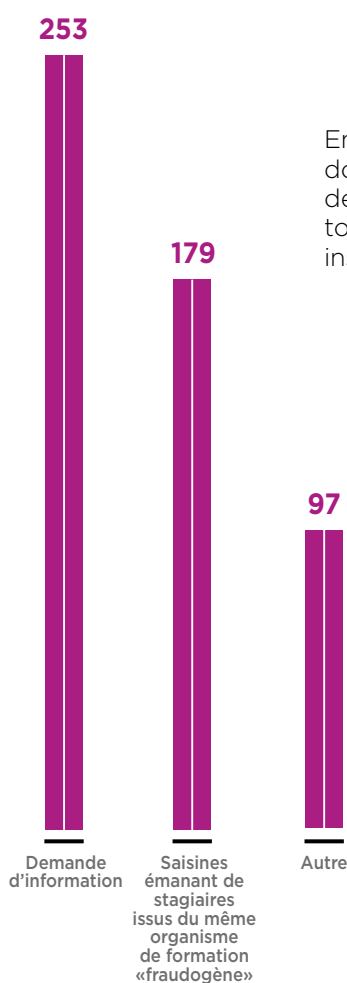
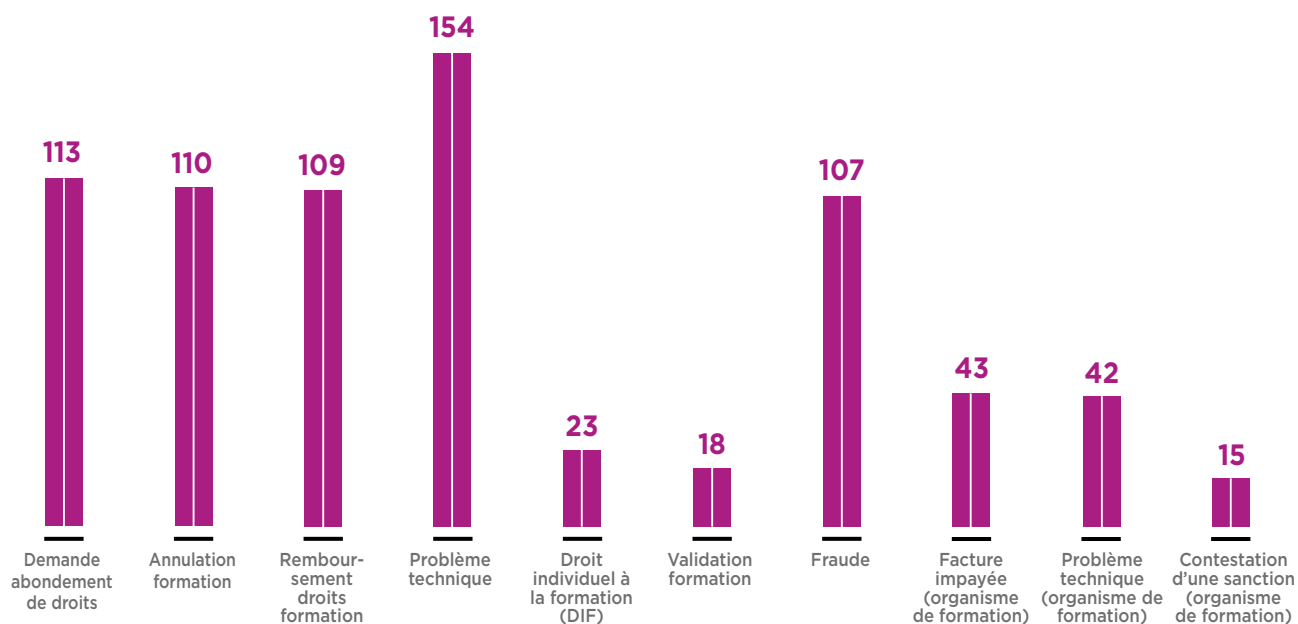
Le nombre de dossiers concernant les retraites a progressé de 50 %. Si le nombre de dossiers CNRACL est resté stable, celui lié à l'IRCANTEC a plus que doublé, à 60 contre 26, de même que celui lié à la Caisse des Mines, à 20 contre 9. Les autres dossiers sont passés de 11 à 78.

Banque : 34

En 2022, la médiatrice a instruit 34 dossiers relatifs au domaine bancaire, représentant 1,7 % du total des dossiers instruits en médiation institutionnelle.



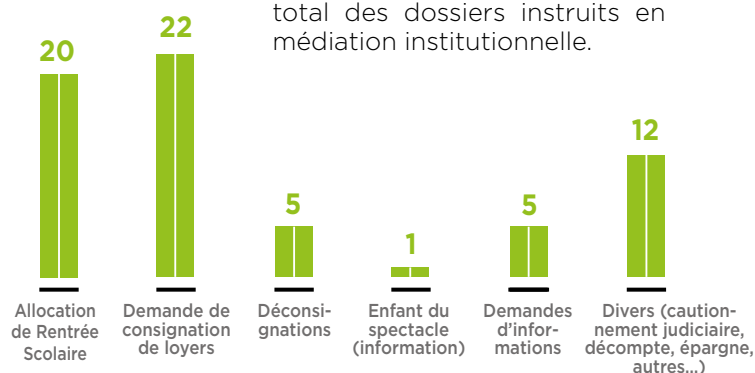
Mon Compte Formation : 1 263



En 2022, la médiatrice a instruit 1263 dossiers relatifs au Compte Personnel de Formation, représentant 62 % du total des dossiers instruits en médiation institutionnelle.

Consignations : 65

En 2022, la médiatrice a instruit 65 dossiers relatifs aux consignations, représentant 3 % du total des dossiers instruits en médiation institutionnelle.





LITIGES



Lors de l’instruction de chaque saisine, la médiatrice prend l’attache de la direction du Groupe concernée, afin d’obtenir de sa part les informations en sa possession et d’être ainsi en mesure d’étudier une réponse personnalisée. Elle recherche une solution en droit et en équité, tout en tenant compte du cadre réglementaire strict lié à certaines missions de la Caisse des Dépôts. La médiatrice a pour ambition de maintenir ses exigences de qualité dans les réponses aux requérants.



Médiation de la consommation

La Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC) a récemment recommandé aux Médiateurs d'admettre la recevabilité des saisines deux mois après que le consommateur a transmis préalablement sa réclamation écrite au professionnel, quel que soit le service saisi. Au terme de ce délai de deux mois, toute réponse ultérieure du service saisi devra être conclue par une mention informant le réclamant que désormais il est recevable, s'il le souhaite, à saisir le médiateur de la consommation et lui indiquer les coordonnées de celui-ci.

Demande de carte bancaire

LA REQUÊTE

La titulaire d'un compte bancaire à la Caisse des Dépôts rencontre un problème auprès de l'Agence bancaire à propos du renouvellement de sa carte de crédit. Ayant reçu un code d'activation tardivement, elle n'a pas pu utiliser son compte courant pendant trois semaines consécutives.

Après plusieurs échanges avec l'Agence bancaire, la requérante n'a pas pu obtenir satisfaction.



LA RÉPONSE

La médiatrice prend contact avec la Direction des clientèles bancaires. Les équipes de gestion mettent la carte en opposition et effectuent une nouvelle demande.

La requérante bénéficie d'un geste commercial portant sur les frais d'opposition et le montant de la cotisation de sa carte bancaire.



Médiation institutionnelle

RETRAITES

Validation de trimestres

LA REQUÊTE

Une requérante saisit la Médiation en demandant la validation par la CNRACL de services effectués en tant qu'agent non titulaire de l'Etat. Malgré des rappels effectués auprès de son ancien employeur, celui-ci n'a pas transmis les éléments nécessaires à la CNRACL.



LA RÉPONSE

Le Directeur de la CNRACL confirme à la médiatrice que les services antérieurs effectués par la requérante sont conformes à la réglementation relative aux retraites. En raison de l'absence de réponse de l'employeur, le service a repris les périodes non validées et a poursuivi l'instruction du dossier. La requérante pourra ensuite se tourner vers la CARSAT pour obtenir le détail des cotisations vieillesse à annuler. Elle complètera ainsi son dossier de validation de retraite.



Rachat par la CNRACL de cotisations privées

LA REQUÊTE

Depuis l'année 2000, une requérante demande aux services de la CNRACL le rachat de ses cotisations effectuées dans le secteur privé. Alors qu'elle est retraitée depuis septembre 2021, elle attend toujours son dossier de pré-annulation, qui ne lui parvient pas, malgré des relances et des appels auprès des services de la Caisse des Dépôts et de son employeur. Sa situation se dégradant, la requérante ne parvient pas à trouver de réponse à son problème.



LA RÉPONSE

La médiatrice se rapproche du Directeur de la CNRACL en demandant un réexamen urgent du dossier. Au terme d'une analyse, il apparaît que l'employeur n'a pas effectué les démarches administratives nécessaires, ce qui lèse la requérante. Afin de résoudre son litige, la CNRACL lui propose un devis portant sur ses cotisations personnelles.



Aide sociale exceptionnelle

LA REQUÊTE

Une personne retraitée affiliée à la CNRACL bénéficie depuis plusieurs années des aides du Fonds d'action sociale, notamment l'aide énergie et l'aide à la santé. Par un courrier reçu en 2022, elle a été informée de la suspension de l'aide pour sa complémentaire santé, à la suite d'une décision du conseil d'administration.



LA RÉPONSE

La médiatrice prend l'attache du Directeur de la CNRACL, afin qu'il examine le litige de la requérante. Celui-ci lui précise que le conseil d'administration a souhaité prioriser certaines prestations et a effectivement exclu la complémentaire santé. Seules les demandes exceptionnelles relatives à des frais médicaux sont désormais étudiées. Conscient des grandes difficultés financières de la requérante, le gestionnaire de la CNRACL a analysé le dossier en question selon la nouvelle grille d'attribution des crédits du Fonds d'Action Sociale et lui rembourse les montants engagés pour couvrir ses frais de santé.



Retraite bloquée pour un résident à l'étranger

LA REQUÊTE

Un requérant résidant en Espagne saisit la Médiation, car il souhaiterait connaître les raisons de la suspension soudaine de sa pension. N'étant pas très à l'aise avec l'outil informatique, il ne parvient pas à communiquer avec le service du Fonds Spécial de Pensions des Ouvriers des Etablissements Industriels de l'Etat (FSPOEIE), afin de fournir les documents nécessaires qui lui permettraient de résoudre le litige et de rétablir le versement.



LA RÉPONSE

Contacté par la médiatrice, le Directeur du FSPOEIE lui explique la procédure appliquée aux bénéficiaires de tous les régimes de retraite français résidant à l'étranger. Depuis 2019, le dispositif de Mutualisation de Contrôle d'Existence (MCE) a instauré un système d'enquêtes. Il sécurise l'interrogation des allocataires résidant à l'étranger, l'un des objectifs étant également la diminution des fraudes. Depuis lors, sans réponse dans un délai de trois mois, le paiement de la pension est suspendu. La médiatrice communique au service l'attestation d'existence dûment validée du requérant, qui obtient la reprise des paiements de sa pension et un versement des arriérés.



CONSIGNATIONS

Consignation en cas de vente forcée d'un bien immobilier**LA REQUÊTE**

Un requérant saisit la Médiation à la suite de la vente forcée d'un bien immobilier appartenant à sa famille. Ne sachant pas où sont placés les fonds résultants du litige contentieux, il souhaite savoir si le service des Consignations peut être amené à traiter ce type de litige.

**LA RÉPONSE**

La médiatrice interroge le service des Consignations. Celui-ci rappelle que l'article L.322-9 du Code des procédures civiles d'exécution prévoit une consignation facultative auprès de la Caisse des Dépôts dans le cas d'une vente forcée. La détention par la Caisse des Dépôts n'étant pas une obligation, le prix de vente n'y est pas systématiquement attribué. Le sort du prix de vente est donc prévu dans le cahier des conditions de vente du bien saisi. Ce n'est qu'en cas de vente amiable sur autorisation judiciaire que le prix sera consigné de manière obligatoire à la Caisse des Dépôts. L'Etablissement public procédera ensuite à la distribution des fonds sous réserve de la transmission des éléments de la part des créanciers.

**Récupération de l'allocation de rentrée scolaire****LA REQUÊTE**

Une requérante s'est adressée au service des Consignations pour récupérer l'allocation de rentrée scolaire d'enfants mineurs. Elle sollicite la médiation car ses démarches ne lui ont pas permis d'obtenir les fonds.

**LA RÉPONSE**

Après s'être rapprochée du service des Consignations, la médiatrice informe la requérante que sa demande de restitution n'est pas recevable en raison de l'incomplétude de la transmission de ses documents administratifs. L'intervention de la médiatrice permet à la requérante de compléter son dossier. Elle peut ainsi recevoir le versement des allocations de rentrée scolaire pour ses enfants.

**Les revenus des enfants du spectacle, du mannequinat, des jeux vidéo et des réseaux sociaux**

Pour éviter les abus et protéger les mineurs, la loi encadre les métiers des enfants du spectacle et du mannequinat. Les entreprises qui les emploient doivent verser le montant correspondant à leur prestation sur un compte ouvert à leur nom à la Caisse des Dépôts. Celle-ci a pour mission de sécuriser les revenus déposés pour les mineurs ayant travaillé comme acteur, chanteur ou mannequin avant leurs 18 ans. Ils pourront les récupérer dès leur majorité. Cette réglementation s'applique également aux gains réalisés sur les réseaux sociaux (« influenceurs ») ou dans le cadre de compétitions de jeux vidéo.



CICLADE

Récupération d'une succession**LA REQUÊTE**

Une requérante, représentée par un mandataire, souhaite récupérer des avoirs successoraux détenus par Ciclade. Le service de gestion sollicite des compléments d'information de la part du notaire, ainsi que la transmission des mandats des autres héritiers identifiés depuis plus d'un an.

**LA RÉPONSE**

Dans un échange avec son correspondant Ciclade, la médiatrice fait état des problèmes soulevés, et lui remet de nouveaux documents transmis par la requérante. Après un bref délai, cette dernière obtient la confirmation du transfert des fonds à son notaire par Ciclade, et le versement à chaque héritier de la quote-part lui revenant dans la succession.

**Récupération d'avoirs successoraux par une étude généalogiste****LA REQUÊTE**

Une étude généalogiste intervient au nom de plusieurs héritiers dans le cadre d'une succession pour récupérer des fonds détenus par Ciclade. Ses recherches n'ayant pas abouti, elle sollicite la médiatrice.

**LA RÉPONSE**

La médiatrice se rapproche d'un responsable de Ciclade pour demander une recherche plus approfondie. Le service lui indique que conformément à la loi n° 2014-617 du 13 juin 2014 relative aux comptes bancaires inactifs et aux contrats d'assurance vie en déshérence, seul le notaire chargé d'établir l'actif successoral en vue du règlement de la succession pour laquelle il a été mandaté peut obtenir la communication des informations relatives aux successions. Le service de restitution des avoirs en déshérence Ciclade ne peut en effet pas instruire les demandes émanant de généalogistes, ces derniers n'étant pas mentionnés par la loi. Le généalogiste reçoit donc une réponse défavorable de la médiatrice.



CICLADE

Récupération de données Ciclade via le droit d'accès aux documents administratifs

LA REQUÊTE

Un héritier souhaite connaître l'ensemble des informations détenues par la Caisse des Dépôts concernant la succession de son père décédé, en revendiquant son droit d'accès aux documents administratifs. Il rencontre des difficultés dans l'obtention de ces données et envisage de saisir la CNIL.



LA RÉPONSE

La médiatrice se rapproche d'un responsable du service Ciclade pour demander des éléments. Celui-ci lui indique que le requérant est légitime à réclamer une copie des éléments le concernant, en application de l'article 15 du Règlement général sur la protection des données (RGPD), pour ses seules informations d'identité. En application de la lettre de l'article L312-20 V du Code monétaire et financier, seul le notaire chargé d'établir l'actif successoral en vue du règlement de la succession, peut obtenir la communication des informations détenues par la Caisse des Dépôts. La médiatrice répond donc au requérant qu'il pourra récupérer ses avoirs et les informations subséquentes par l'intermédiaire d'un notaire dûment mandaté.



LOGEMENT

Recouvrement d'une dette immobilière indue

LA REQUÊTE

Un fonctionnaire en exercice à Mayotte saisit la Médiation car des échéances de loyers qu'il a réglées sont apparues comme impayées sur son relevé de compte. Il a par ailleurs fait l'objet d'une procédure d'exécution forcée par acte d'huissier. En dépit de plusieurs relances auprès de la société de gestion locative détenue par CDC-Habitat, le requérant ne parvient pas à trouver de solution à son problème.



LA RÉPONSE

La médiatrice entre en contact avec son correspondant chez CDC-Habitat, et lui expose la requête, ainsi que l'absence de réponse des services mahorais de la société. Celui-ci informe la médiatrice de difficultés particulières rencontrées dans le cadre de la gestion locative à Mayotte. Après plusieurs échanges, le requérant peut finalement obtenir le remboursement des loyers et des charges indûment réclamés.



COMPTE PERSONNEL DE FORMATION

Annulation d'une formation par erreur

LA REQUÊTE

Une requérante annule par erreur une formation financée par son CPF, alors qu'elle souhaitait simplement en consulter le déroulé. Dans ces circonstances, le service du CPF a indiqué une procédure unique à suivre, à savoir la validation de la solution par l'organisme de formation. Cependant, seul un encart « Fin de formation et facturation » est disponible en ligne, ce qui ne permet pas à la requérante de retrouver ses droits.



LA RÉPONSE

La médiatrice saisit l'équipe gestionnaire de Mon Compte Formation, qui l'informe qu'une annulation injustifiée de la part d'un stagiaire après la date d'entrée en formation doit être considérée comme un manquement aux obligations qui lui incombent. L'intégralité du coût de la formation et l'éventuel reste à charge versé ne seront pas remboursés. A la demande de la médiation, les services du CPF acceptent cependant d'arbitrer favorablement, et de proposer le remboursement des droits afin que la requérante s'inscrive à sa formation, puisque l'organisme de formation a donné son accord exprès. Malgré son erreur sur la plateforme, la requérante peut ainsi bénéficier de sa formation financée par son CPF.



Formation frauduleuse

LA REQUÊTE

Une requérante a suivi deux formations pour lesquelles l'organisme de formation n'a pas fourni les prestations promises, à savoir la livraison d'un matériel nécessaire pour la réalisation d'une activité professionnelle.



LA RÉPONSE

La médiatrice sollicite l'équipe de gestion de Mon Compte Formation. Celle-ci lui indique que la promesse de l'organisme de formation est contraire au code du travail. Il s'agit, en effet, d'une formation pratique spécifique, qui n'est pas éligible à un financement par le CPF. La médiatrice répond à la requérante qu'elle obtiendra le recrédit total de ses droits, sous réserve d'un dépôt de plainte pour escroquerie de la part de la requérante.



Paielements supplémentaires de frais d'inscription à une formation

LA REQUÊTE

Une requérante saisit la Médiation, car elle souhaite la restitution de ses droits à la suite d'une formation, pour laquelle elle a eu des frais supplémentaires à régler afin d'obtenir la certification. Elle estime que l'organisme n'avait pas fourni d'informations correctes pour l'obtention de la certification visée.



LA RÉPONSE

À la suite d'un échange avec le service de gestion de Mon Compte Formation, la médiatrice revient vers la requérante en lui indiquant l'impossibilité d'obtenir la restitution de ses droits. En effet, dans le cadre de sa certification, l'organisme de formation n'est pas dans l'obligation d'exprimer avec précision les modalités de passage à l'examen, car il n'en a pas systématiquement connaissance en amont de la formation.



Problème de connexion à France Connect+

LA REQUÊTE

Un requérant initie une médiation, car il n'arrive pas à se connecter à son compte CPF, malgré la création de son identité numérique La Poste. Ayant effectué à plusieurs reprises la procédure de récupération de son mot de passe auprès d'un agent de La Poste, il ne parvient toujours pas à accéder à son compte.



LA RÉPONSE

La médiatrice se tourne vers l'équipe de gestion Mon Compte Formation. Celle-ci lui confirme avoir pris contact avec le requérant, en lui adressant des identifiants génériques et un mot de passe, par téléphone en raison de la réglementation RGPD à laquelle la Caisse des Dépôts est tenue. Le requérant a pu se connecter, et effectuer un changement de ses identifiants dans un délai de 48 heures.



Droit à la formation des mandataires sociaux de SAS

LA REQUÊTE

Un certain nombre de mandataires sociaux exerçant au sein de Sociétés par actions simplifiées (SAS) se sont vus refuser l'alimentation de leur compte personnel de formation au motif qu'ils ne seraient pas salariés, ni travailleur indépendant, alors même que ces personnes cotisent chaque mois au titre de la formation professionnelle.



LA RÉPONSE

Rappelant que le Compte Professionnel de Formation est attaché à la personne et non au contrat de travail ou au statut, la médiatrice demande à Mon Compte Formation de faire droit à leur demande. Après analyse juridique plus approfondie, MCF accepte de les faire bénéficier du droit au CPF, principe général d'accès à la formation professionnelle et en conséquence procède à la reconstitution de leurs droits et à l'alimentation de leur compte.



Blocage des paiements résultant de la certification Qualiopi

LA REQUÊTE

Un organisme de formation ne peut pas obtenir le paiement de ses formations en raison d'un délai d'attente dû à l'obtention de la certification Qualiopi.



LA RÉPONSE

La médiatrice transmet la certification manquante à l'équipe de gestion Mon Compte Formation. Après un examen de sa validité, celle-ci intervient auprès du service Informatique, qui procède au paiement des dossiers en attente de l'organisme de formation.



Absence de réponse à une lettre de contrôle

LA REQUÊTE

Un organisme de formation rencontre des difficultés dans le cadre d'une procédure de contrôle. Il n'a pas pu prendre connaissance de la procédure en temps voulu, et ses paiements sont bloqués. Il souhaite fournir les éléments nécessaires, afin de pouvoir être réglé.



LA RÉPONSE

Conformément à l'article 5 des Conditions particulières de Mon Compte Formation applicables aux organismes de formation, « les demandes de pièces justificatives doivent être transmises dans un délai de 5 jours ouvrés à compter de la réception de la demande et obligatoirement en pièce jointe par retour de courriel. » Lors de la saisine de la médiation, l'organisme transmet des pièces justificatives permettant de valider les contrôles de services réalisés sur les dossiers concernés. Les dossiers sont donc régularisés et l'organisme peut percevoir les sommes dues.



DIVERS

Erreur de destinataire pour un virement bancaire international

LA REQUÊTE

Un avocat exerçant dans un pays non-membre de l'Union européenne a effectué par erreur un virement vers un compte bancaire de la Caisse des Dépôts. Le virement était en réalité destiné à un autre professionnel du droit, résidant en France. Il souhaite en obtenir la restitution.



LA RÉPONSE

La médiatrice entre en contact avec la Direction des clientèles bancaires. Après une recherche approfondie, sa correspondante lui explique ne pas pouvoir procéder au retour des fonds perçus par erreur. En effet, le compte n'a pas été crédité d'un montant similaire à celui envoyé, en raison des frais de procédures bancaires à l'étranger. La médiatrice invite donc le requérant à se tourner vers sa banque émettrice, afin qu'elle effectue une demande via le réseau Swift interbancaire.



Accélération du versement d'une subvention

LA REQUÊTE

Une association a conclu une convention avec la Banque des Territoires, filiale de la Caisse des Dépôts, concernant l'attribution d'une subvention pour favoriser l'emploi d'un conseiller numérique. N'ayant pas pu obtenir d'information sur la procédure de versement, elle sollicite la médiation.



LA RÉPONSE

La médiatrice alerte le Directeur régional sur l'attente de l'association des futurs versements correspondant à la convention. Après une analyse, le service compétent effectue une démarche simplifiée afin de procéder au paiement de la somme promise. Un échéancier d'avancement est programmé, afin que l'association puisse obtenir plus rapidement la subvention versée par la Banque des Territoires.





ENQUETE DE SATISFACTION

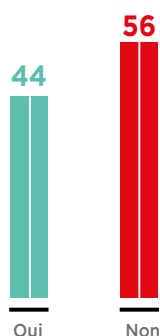


L'enquête adressée par la médiatrice aux requérants
fait apparaître une note moyenne de satisfaction de
6,9/10, en léger retrait par rapport à l'an dernier.
77 % des répondants conseilleront de recourir
à la Médiation du Groupe.



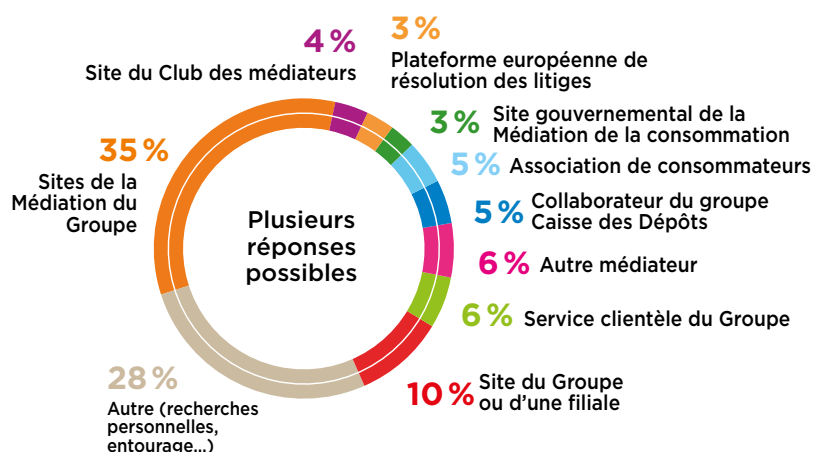
Des questionnaires ont été envoyés entre le 19 avril et le 22 mai 2023 aux requérants dont le dossier a été clos en 2022, afin de mesurer leur satisfaction. 1 365 questionnaires ont été transmis par courriel. Après une relance, 481 questionnaires ont été retournés, soit un taux de réponse de 35 % contre 30 % l'an dernier.

■ CONNAISSANCE DE LA CHARTE DE LA MÉDIATION



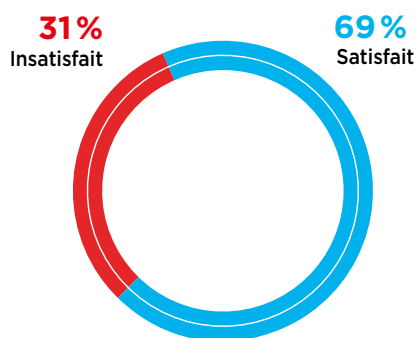
44 % des répondants ont pris connaissance de la charte de la Médiation avant la saisine, contre 36 % l'an dernier.

■ SOURCE D'INFORMATION SUR LA POSSIBILITÉ DE SAISIR LA MÉDIATRICE



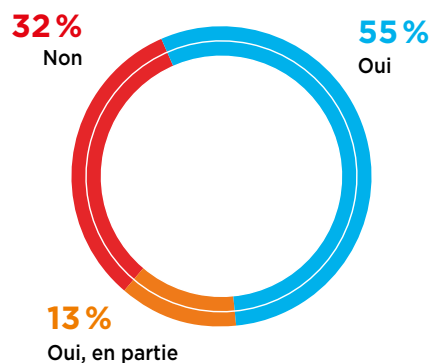
L'information sur la possibilité de saisir la médiatrice se fait par le site de la Médiation du Groupe pour 35 % des répondants, contre 28 % l'an dernier, une part en nette progression.

■ RAPIDITÉ DE PRISE EN CHARGE



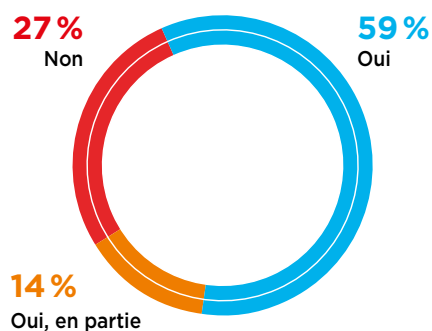
Les répondants dans leur large majorité ont été satisfaits de la prise en charge de leur dossier. La satisfaction est néanmoins en régression (78 % en 2021), avec une hausse sensible des très insatisfaits.

■ OBTENTION DU RÉSULTAT ESPÉRÉ



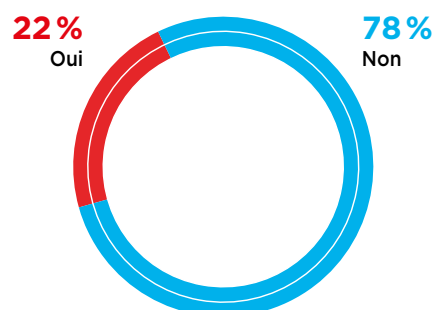
La satisfaction des requérants progresse : 61 % ont été complètement satisfaits, contre 53 % l'an dernier. Pour 75 % des répondants, la demande de médiation a abouti au résultat qu'ils espéraient, totalement ou en partie, en progression de 5 points par rapport à 2020.

■ PRISE EN COMPTE DU POINT DE VUE



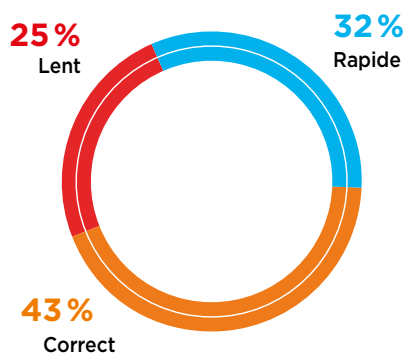
73 % des personnes interrogées estiment que leur point de vue a été pris en compte, totalement ou en partie, dans la réponse qu'ils ont reçue, contre 80 % en 2021. Ils sont 93 % lorsque la médiation a abouti au résultat espéré et 21 % seulement lorsque leur demande n'a pas abouti.

■ POURSUITE DE L'ACTION EN JUSTICE



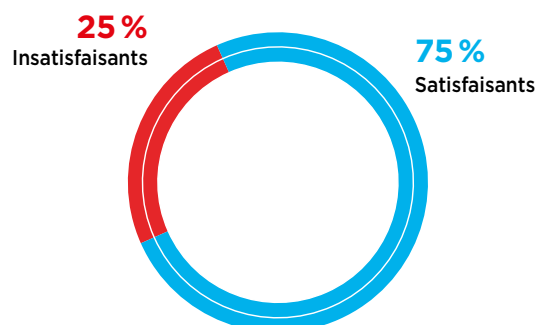
Parmi les 216 répondants n'ayant pas eu entière satisfaction à la suite de la médiation, 22 % déclarent être décidés à aller en justice. Cette proportion est en légère hausse, elle était de 18 % en 2020.

■ DÉLAI DE TRAITEMENT



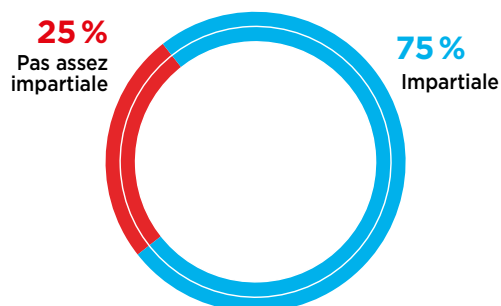
75 % des répondants considèrent le délai de traitement de leur dossier comme rapide ou correct, globalement stable par rapport à l'an dernier. La proportion est de 92 % pour les requérants ayant obtenu satisfaction et 46 % pour ceux qui n'ont pas obtenu le résultat espéré.

■ CLARTÉ DES ARGUMENTS



75 % des répondants sont satisfaits de la clarté des arguments développés lors de la médiation, une proportion stable. 97 % des requérants ayant obtenu une issue favorable ont jugé les arguments suffisamment clairs, contre 31 % de ceux qui n'ont pas obtenu l'issue qu'ils souhaitaient.

■ IMPARTIALITÉ DE LA SOLUTION PROPOSÉE



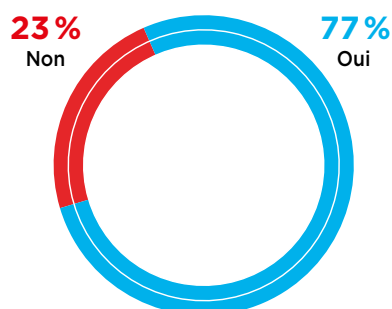
75 % des répondants estiment que la solution proposée par la médiatrice est impartiale, contre 82 % l'an dernier. De leur côté, 34 % des personnes n'ayant pas eu complète satisfaction ne remettent pas en cause l'impartialité de la médiation.

■ SATISFACTION GLOBALE



La moyenne est en légère régression par rapport à 2021, à 6,9/10 contre 7,3/10. L'appréciation globale de l'ensemble du processus de médiation et du suivi du dossier est très fortement corrélée à l'issue obtenue. 78 % des dossiers ayant abouti favorablement ont recueilli des notes de 9/10 ou 10/10. La satisfaction globale du processus de la Médiation est de 3,1/10 pour les affaires non abouties comme espéré et de 9/10 pour les dossiers ayant trouvé une issue favorable.

■ CONSEIL DE RECOURIR À LA MÉDIATION



77 % des répondants seront des « ambassadeurs » et conseilleront de recourir à la Médiation du Groupe, contre 84 % l'an dernier. 34 % des personnes n'ayant pas obtenu satisfaction le conseilleront quand même.



RECOMMANDATIONS



Les recommandations formulées au groupe Caisse des Dépôts par la médiatrice visent à améliorer la qualité des processus et des services rendus aux différents publics.



Le suivi des recommandations 2021

RECOMMANDATION 2021-01

Ciclade : Faire progresser le montant des restitutions de fonds issus de comptes en déshérence

LA SITUATION

Au 31 décembre 2021, 7,2 Mds € et 10,7 M de comptes et contrats ont été transférés à la Caisse des Dépôts. 550,5 M € ont été restitués aux bénéficiaires, dont 144,8 M € en 2021.

LA PROPOSITION

La médiatrice propose que la Caisse des Dépôts développe une communication liée à sa gestion des comptes inactifs, afin de faire progresser le montant global restitué aux bénéficiaires.

LE SUIVI EN 2022

En 2022, la plateforme [Ciclade.fr](https://cyclade.fr) a permis à différents ayants droits de récupérer 133,6 millions d'euros. Depuis sa création, ce sont 684 millions d'euros qui ont été restitués, pour un montant moyen par bénéficiaire de 2 583 euros. La Médiatrice réitère donc sa recommandation de développer une large communication, dans la mesure où environ 7 milliards d'euros sont toujours en attente d'être réclamés par leurs bénéficiaires.

//////////

RECOMMANDATION 2021-02

Ciclade : Recourir à un notaire en cas de succession

LA SITUATION

Dans le cas d'une succession, la loi Eckert prévoit que le notaire chargé d'établir l'actif successoral obtient sur sa demande auprès de la Caisse des Dépôts la communication des informations détenues par celle-ci, ainsi que le versement des sommes déposées, à charge pour lui de les restituer aux ayants droit du titulaire du compte. Le notaire doit joindre à sa demande le mandat l'autorisant à agir au nom des ayants droit.

LA PROPOSITION

La médiatrice suggère que Ciclade rende cette obligation plus explicite sur son site.

LE SUIVI EN 2022

Sur le site Internet Ciclade figure désormais explicitement dans la rubrique « Qu'est-ce que Ciclade ? » un encart intitulé « Notaires » suivi du texte « Ex : Dans le cadre d'une succession, je recherche des sommes issues de comptes inactifs et transférés à la Caisse des Dépôts. »

//////////

RECOMMANDATION 2021-03

Ciclade : Visibilité de l'adresse postale**LA SITUATION**

Certains publics rencontrent des difficultés pour communiquer avec Ciclade par d'autres biais que le site Internet, notamment les personnes qui n'ont pas accès à Internet ou ne sont pas familières de la culture digitale.

LA PROPOSITION

La médiatrice recommande une meilleure visibilité de l'adresse postale « Ciclade - 56 rue de Lille 75007 Paris ». La proportion des saisines par voie postale est significative (13%), témoignant des difficultés liées à l'illectronisme.

LE SUIVI EN 2022

L'adresse postale « Ciclade - 56 rue de Lille 75007 Paris » n'étant toujours pas visible sur le site Internet Ciclade, la Médiatrice réitère sa recommandation qui a pour objectif de permettre à tous les publics de pouvoir rechercher des avoirs inactifs : 22 % des Français ne disposent ni d'un ordinateur, ni d'une tablette ; 28 % s'estiment peu ou pas compétents pour effectuer une démarche administrative en ligne.

RECOMMANDATION 2021-06

**Retraites :
Certificats de vie****LA SITUATION**

Les caisses de retraite françaises peuvent demander chaque année aux retraités qui résident à l'étranger un certificat de vie pour continuer à leur verser leur pension de retraite.

Désormais, les personnes concernées n'ont plus à fournir qu'un seul certificat de vie par an pour l'ensemble de leurs régimes de retraite, cette démarche pouvant être effectuée par Internet sur le site « info-retraite.fr ». Or, la médiatrice a constaté qu'un certain nombre de pensionnés rencontrent des difficultés pour s'y connecter et que la communication vers les affiliés n'est pas optimale sur ce point.

LA PROPOSITION

La médiatrice porte cette problématique à la connaissance de la CNRACL afin que l'institution puisse alerter info-retraite.

LE SUIVI EN 2022

À la suite de la recommandation de la médiatrice, la CNRACL a pu alerter Info Retraite.

RECOMMANDATION 2021-07

Mon Compte Formation : Non référencement d'un organisme ne proposant pas d'instance de médiation à ses stagiaires**LA SITUATION**

La médiatrice a constaté un certain nombre de manquements de la part des organismes de formation concernant l'obligation qui leur incombe d'informer leurs stagiaires de la possibilité de saisir une instance de médiation en cas de litige, obligation figurant dans les Conditions générales d'utilisation (CGU) de Mon Compte Formation.

LA PROPOSITION

La médiatrice propose à Mon Compte Formation de ne plus accepter de référencer un organisme de formation qui ne proposerait pas une instance de médiation.

LE SUIVI EN 2022

Depuis octobre 2022, la procédure d'enregistrement des organismes de formation sur la plateforme Mon Compte Formation a évolué. Le formulaire de demande d'accès mentionne explicitement que l'organisme doit préciser le nom de son instance de médiation. A défaut, sa demande d'enregistrement peut être rejetée.

RECOMMANDATION 2021-08

Mon Compte Formation : Optimisation de la rédaction des voies et délais de recours dans les décisions transmises aux organismes de formation défaillants**LA SITUATION**

Les « voies et délais de recours » figurent au terme des décisions transmises aux organismes de formation par la Direction des politiques sociales, responsable de la gestion de Mon Compte Formation.

LA PROPOSITION

La Médiatrice recommande d'améliorer la rédaction des « voies et délais de recours » qui figurent à la fin du courrier de décision transmis aux organismes de formation. Elle propose que la saisine de la médiation s'articule au mieux avec les recours gracieux que ces mêmes organismes peuvent engager. Cette nouvelle rédaction permettrait à la fois de mentionner la médiation, de laisser la primauté aux recours gracieux/hierarchiques éventuels, et de permettre aux requérants de bien situer la saisine de la médiation en termes de chronologie, par rapport aux recours et contentieux déjà engagés.

LE SUIVI EN 2022

Les décisions de sanction que Mon Compte Formation notifie aux organismes de Formation contiennent aujourd'hui la formulation des « voies et délais de recours » permettant aux organismes de distinguer les recours possibles (gracieux, hiérarchiques, contentieux) et la saisine de la Médiation du Groupe.

RECOMMANDATION 2021-09

Filiales du Groupe : Amélioration de la visibilité de la médiation du Groupe ou de médiations référencées**LA SITUATION**

Certains internautes éprouvent des difficultés à trouver sur le site de certaines filiales du groupe Caisse des Dépôts un lien avec une instance de médiation à laquelle recourir en cas de litige.

LA PROPOSITION

En lien étroit avec la direction juridique du Groupe, la médiatrice a contacté certaines de ces entités, en préconisant d'améliorer la visibilité de l'instance de médiation sectorielle existante et de signaler également la possibilité de recourir à la médiation.

LE SUIVI EN 2022

La Médiatrice réitère sa recommandation, certaines filiales n'ayant pas donné à la médiation la visibilité attendue.

Les recommandations 2022

RECOMMANDATION 2022-01

Mon Compte Formation : Transfert des évaluations d'une action de formation

LA SITUATION

Mon Compte Formation associe le changement de siège social d'un organisme de formation à un changement des modalités pédagogiques délivrées par cet organisme et, pour cette raison, ne lui permet pas de conserver les évaluations et notes qui lui ont été jusque-là attribuées par des stagiaires. Cette situation est pénalisante pour la visibilité de l'organisme.

LA PROPOSITION

La Médiatrice recommande que le transfert des évaluations d'une action de formation puisse se faire dès lors que le contenu et les modalités pédagogiques des formations sont restées les mêmes, y compris après le changement de siège social d'un organisme.

RECOMMANDATION 2022-02

Mon Compte Formation : Limite de l'âge d'utilisation des droits

LA SITUATION

L'utilisation des droits du Compte Personnel de Formation est soumise à une limite d'âge de 67 ans.

LA PROPOSITION

La médiatrice recommande de ne plus limiter à 67 ans l'âge d'utilisation des droits du CPF, et donc de modifier les termes des articles L 6323-3 et L 5421-4 du Code du travail. Dans le prolongement de cette recommandation, elle propose à Mon Compte Formation de faire apparaître six mois avant le départ en retraite de tout titulaire à 64 ans, au moyen d'un encart sur son compte, l'urgence d'utiliser ses droits avant son départ. Le titulaire peut ainsi être alerté et avoir le temps de mobiliser ses droits.

RECOMMANDATION 2022-03

Mon Compte Formation : Tenir compte des besoins des stagiaires

LA SITUATION

La plate-forme Mon Compte Formation se réfère essentiellement aux Conditions Générales d'Utilisation, dont la lecture n'est pas aisée.

LA PROPOSITION

La médiatrice recommande que la plateforme tienne davantage compte des besoins des titulaires de CPF, et que le site soit plus convivial (« user friendly »).

RECOMMANDATION 2022-04

**Mon Compte Formation :
Eviter la privation des droits****LA SITUATION**

Dans certains cas, un stagiaire peut être privé de la totalité des droits figurant sur son Compte Professionnel de Formation.

LA PROPOSITION

La médiatrice recommande une modification des CGU de Mon Compte Formation, avec un prélèvement limité à 50 %. La vigilance des utilisateurs serait recherchée, mais sans les priver totalement de leurs droits en cas de simple manquement.



RECOMMANDATION 2022-05

**Retraites : Mise à jour
du relevé de carrière****LA SITUATION**

Le Fonds spécial des pensions des ouvriers des établissements industriels de l'Etat (FSPOEIE) et l'IRCANTEC refusent la mise à jour du relevé de carrière et du dossier des affiliés, tant qu'ils n'ont pas demandé à prendre leur retraite.

LA PROPOSITION

La médiatrice propose que la situation soit régularisée avant la demande de retraite.





ANNEXES



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



Le Médiateur de l'Agence de Services et de Paiement

Francis LAMBERT

12 rue Henri-Rol Tanguy TSA 10001 -
93555 Montreuil-sous-Bois cedex
www.asp-public.fr/engagements/mediation/



Le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers

Marielle COHEN-BRANCHE

17 place de la Bourse
75082 Paris Cedex 02
<https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur/presentation>



Le Médiateur de l'Association française des Sociétés Financières

Armand PUJAL

24 avenue de la Grande Armée
75854 Paris Cedex 17
<https://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
<https://www.caissedesdepots.fr/mediation>



La Médiatrice des Communications électroniques

Valérie ALVAREZ

CS 30 342 - 94257 Gentilly Cedex
www.mediateur-telecom.fr



Le Président de l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales

Christian LEYRIT

6, rue Duguay-Trouin 75006 Paris
www.amct-mediation.fr



Le Médiateur National de la Consommation des Avocats

Carole PASCAREL

180, bd Haussmann 75008 Paris
<https://mediateur-consommation-avocat.fr>



Le Médiateur de l'Eau

Bernard JOUGLAIN

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'Éducation Nationale et de l'Enseignement Supérieur

Catherine BECCHETTI-BIZOT

Carré Suffren - 110 rue de Grenelle
75357 Paris 07 SP
<https://www.education.gouv.fr/le-mediateur-de-l-education-nationale-et-de-l-enseignement-superieur-41528>



Le Médiateur de l'enseignement agricole technique et supérieur

1 ter avenue de Lowendal
75700 Paris 07 SP

<https://agriculture.gouv.fr/mots-cles/mediateur>



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

Jacques COSNEFROY

60, rue La Boétie - 75008 Paris
<https://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'Énergie

Olivier CHALLAN-BELVAL

15 rue Pasquier - 75008 PARIS
www.energie-mediateur.fr



La Médiatrice de la RATP

Emmanuelle GUYAVARCH

LAC LC12 - 54 quai de la Rapée
75599 Paris Cedex 12
www.ratp.fr/mediateur



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 BATSCHE

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

Eric MOITIÉ

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

Jean-Marie MARX

Les Mercuriales. 40 rue Jean-Jaurès
93547 Bagnolet Cedex

<https://www.msa.fr/lfp/le-mediateur-de-la-msa>



Le Médiateur National de Pôle Emploi

Jean-Louis WALTER

Direction Générale. 1 rue de Docteur Gley
75987 Paris Cedex 20

<https://www.pole-emploi.fr/candidat/vos-droits-et-demarches/reclamations/le-mediateur-de-pole-emploi.html>



Le Médiateur du notariat

Christian LEFEBVRE

60 boulevard de La Tour Maubourg
75007 Paris

<https://mediateur-notariat.notaires.fr/>



Le Médiateur des relations commerciales agricoles

Thierry DAHAN

Ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation

78 rue de Varenne - 75349 PARIS 07 SP

<https://agriculture.gouv.fr/le-mediateur-des-relations-commerciales-agricoles>



La Médiatrice de SNCF Mobilités

Henriette CHAUBON

TSA 37701 - 59973 Tourcoing Cedex

<https://mediation.sncf-voyageurs.com/la-mediation/>



La Médiation
Tourisme
et Voyage

Le Médiateur Tourisme et Voyage

Jean-Pierre TEYSSIER

BP 80 303 - 75823 Paris Cedex 17

www.mtv.travel



La Médiatrice de l'Assurance Retraite (CNAV)

Nathalie DROULEZ

110 avenue de Flandre - 75951 Paris Cedex 19
mediateur-retraite@cnav.fr

<https://www.lassuranceretraite.fr/portail-info/home.html>



cercle
des médiateurs
bancaires

Le président du Cercle des médiateurs bancaires

Eric MOITIÉ

43 rue des Missionnaires - 78000 Versailles

<https://cerclemediateursbancaires.fr/>



Le représentant de la Défenseure des Droits

Daniel AGACINSKI

Délégué général à la médiation avec les services publics

TSA 90716 - 75334 Paris CEDEX 07

<https://www.defenseurdesdroits.fr>

Secrétaire général du Club
Xavier BARAT

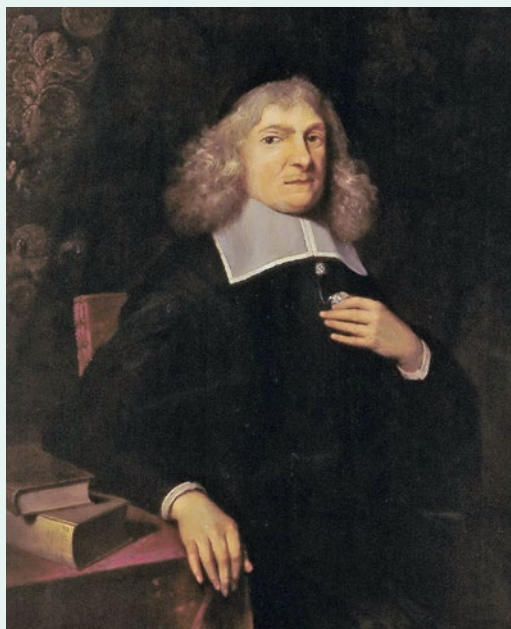
MEMBRE D'HONNEUR

Le Défenseur des Droits

Claire HEDON



Clin d'œil



De la médiation et des Ambassadeurs médiateurs

Le chapitre de l'ouvrage « L'ambassadeur et ses fonctions », du plénipotentiaire hollandais Abraham de Wicquefort (1606-1682) constitue la première trace de conceptualisation de la médiation dans son versant déontologique. Ecrit en 1681, à la suite des événements de la Fronde et de ses vastes relations nouées avec le Cardinal Mazarin, l'œuvre littéraire d'Abraham de Wicquefort s'inspire de son expérience multiculturelle et de son savoir-faire diplomatique. Marqué par le délitement de ses relations avec la France et l'émergence de la guerre de Hollande, déclarée par Louis XIV contre les Provinces-Unies, l'auteur dresse dans son ouvrage les qualités d'un bon médiateur : « son impartialité, assumer son rôle de médiateur, ne pas être en situation de conflit d'intérêt, assurer la confidentialité des échanges ou encore instaurer une véritable relation de confiance entre les parties. » Cet auteur, injustement tombé dans l'oubli, a été le précurseur d'une véritable tentative de définition de la posture du bon médiateur.

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, et ses conseillers
- l'équipe de la Médiation du Groupe : François Calonne, conseiller à la Médiation ; Christelle Vetaux, Alexis Welmant et Enzo Ouhrouche, chargés de mission ; Eloïse Lefranc, juriste stagiaire ;
- le directeur des affaires juridiques, de la conformité et de la déontologie, et son équipe ;
- le Secrétariat général du Groupe et tout particulièrement la responsable du Consulting Interne et son équipe ;
- la direction des politiques sociales, et notamment l'équipe de gestion de Mon Compte Formation et les équipes de la CNRACL et de l'IRCANTEC ;
- la direction des clientèles bancaires et notamment le service clients et prestations bancaires, le service de gestion des avoirs inactifs (Ciclade) et le service des consignations ;
- la direction de la communication ;
- 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. Juin 2023

La Médiatrice peut être saisie
aux adresses suivantes :

Site Internet

www.caissedesdepots.fr/mediation

Adresse postale

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

