

Rapport de la Médiatrice 2021





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 n° 2008-776 du 4 août 2008

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 2021

CHIFFRES p. 22

Les chiffres de la médiation

LITIGES p. 30

Exemples de médiation :

- Médiation de la consommation
- Médiation institutionnelle

ENQUÊTE DE 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

Les 1999 saisines que nous avons reçues en 2021 représentent une nouvelle augmentation très sensible des sollicitations de la Médiation du groupe Caisse des Dépôts. Elles ont **progressé de 700 %** depuis 2019.

Cette augmentation concerne la **médiation institutionnelle**, relative aux missions historiques et réglementées de l'Établissement public Caisse des Dépôts : retraites, consignations, dépôts réglementés, restitution des avoirs en déshérence, logement social, et principalement Mon Compte Formation ; 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'Etat, a généré à elle seule 72 % des dossiers instruits en 2021. Par ailleurs, le nombre de dossiers concernant la CNRACL a presque triplé cette année : cette progression très significative est vraisemblablement liée à la mise en visibilité par l'organisme de la possibilité pour ses affiliés de saisir la Médiation du Groupe.

La Médiation a instruit quelques cas relevant du **droit de la consommation**, pour des saisines concernant des comptes bancaires et des prêts au logement. Ils représentent un très faible nombre de dossiers.

Tant pour la médiation institutionnelle que pour la médiation de la consommation, les solutions proposées par la Médiation du groupe Caisse des Dépôts en 2021 l'ont été **en droit et en équité**. Elles ont intégré l'ensemble des éléments portés à notre connaissance par les parties et elles ont tenu compte du cadre réglementaire strict de certaines missions assurées par l'Établissement public.

Une étude approfondie et personnalisée de chaque dossier est nécessaire pour proposer une solution. Face à la multiplication des saisines, il était essentiel que la Médiation du Groupe puisse continuer à répondre aux attentes des requérants, dans un délai raisonnable. La direction générale du groupe Caisse des Dépôts a répondu positivement à ma demande de **renforcer nos moyens humains**, pour garantir dans la durée un traitement de qualité des saisines, et l'efficacité de notre mission. Un budget propre et une équipe dédiée renforcée nous permettent une **totale autonomie**, qui s'exerce **sans contrainte hiérarchique ou fonctionnelle**.

Pour optimiser le traitement de nos dossiers, nous mettons actuellement au point un **processus de dématérialisation des saisines**, qui renforcera la **sécurité des données** et accélérera nos échanges initiaux avec les requérants. Un nouveau formulaire de saisine proposera prochainement davantage de choix sélectifs, qui permettront des tris automatisés par thématique. Les informations demandées viseront également à éviter certains allers et retours avec le requérant, et à bien comprendre l'intégralité de sa demande. Grâce à cette modernisation, nous pourrions consacrer davantage de temps à une gestion plus humaine et personnalisée des dossiers. Nous continuerons bien sûr à accueillir les saisines par voie postale : la possibilité d'une saisine par courrier reste essentielle pour toutes les personnes qui n'ont pas accès à Internet ou qui ne sont pas à l'aise avec la culture digitale. 2021 restera une année particulière, liée à la pandémie du Covid 19. Notre organisation en télétravail nous a permis d'assurer **la continuité de notre**

mission, mais la spontanéité de nos échanges nous a manqué. Il est très satisfaisant de pouvoir nous retrouver à nouveau aujourd'hui en présentiel pour les faciliter.

Ce retour de la présence physique dans notre travail quotidien **fluidifie** également nos relations avec l'ensemble des collaborateurs de l'Établissement public et de ses filiales, impliqués dans la médiation, dans le cadre d'**une communauté de la Médiation en train de se mettre en place**. Une application digitale interne facilitera bientôt nos échanges sur un ensemble de thématiques. Cette évolution fait partie du plan d'action initié avec Pierre Chevalier, directeur juridique et fiscal du Groupe, validé par le directeur général et adopté en Comex.

dont le dossier a été clos en 2021. Cette enquête a fait apparaître une note de satisfaction moyenne de 7,3 sur 10, stable par rapport à l'an dernier, malgré la très forte progression du nombre de dossiers traités. **84 % des répondants recommanderont à leurs proches de recourir à la Médiation**, y compris 41 % des requérants n'ayant pas obtenu satisfaction.

Je remercie mon équipe pour son soutien et son implication exemplaire, qui nous ont permis de faire face, **ensemble**, à un volume de dossiers particulièrement conséquent, dans une organisation de travail que nous avons dû adapter aux circonstances de la situation sanitaire.

Je remercie également au nom de l'équipe de la Médiation tous nos

« Face à une augmentation de 700 % des saisines ces deux dernières années, l'équipe de la Médiation a été renforcée, pour garantir dans la durée la qualité du traitement des saisines. »

J'ai eu le plaisir de constater que plusieurs **recommandations d'amélioration** des processus, formulées l'an dernier, avaient été mises en œuvre par le groupe Caisse des Dépôts. Ainsi, le renforcement des effectifs des équipes de Mon Compte Formation se poursuit et le portail dédié aux organismes de formation sur Mon Compte Formation indique désormais un numéro d'assistance téléphonique disponible.

Nous avons, comme chaque année, adressé un **questionnaire de satisfaction** à l'ensemble des requérants

interlocuteurs au sein du groupe Caisse des Dépôts. Ils se sont rendus disponibles pour répondre à chacune de nos sollicitations. Leurs réponses précises à nos questions, dans un délai raisonnable, nous ont permis d'accomplir un travail de qualité et de proposer à l'ensemble de nos requérants **les solutions amiables qui nous paraissent les plus justes**.





ACTIVITÉ



La très forte progression du nombre de requêtes liées au Compte Personnel de Formation a marqué en 2021 la Médiation institutionnelle du groupe Caisse des Dépôts. Le nombre de litiges concernant la Médiation de la consommation est resté faible.

La Médiation du groupe Caisse des Dépôts

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. Intervenant lorsque les autres recours internes ont été épuisés, elle est un bel outil de paix sociale.

■ 25 ans de médiation à la Caisse des Dépôts

Début 1997, face au nombre important de dossiers relatifs aux difficultés rencontrées par les agents territoriaux dans la gestion de leur pension de retraite, le Médiateur de la République Jacques Pelletier a suggéré à Philippe Lagayette, Directeur général de la Caisse des Dépôts, d'établir un nouveau dialogue pour obtenir un réexamen de leurs requêtes dans un sens plus équitable. L'instance de Médiation de la Caisse des Dépôts a été créée en réponse à cette suggestion, le 27 mars 1997.

Depuis 25 ans, la médiation s'exerce à la Caisse des Dépôts essentiellement dans le cadre institutionnel, correspondant aux missions historiques et réglementées de l'Établissement public. Depuis 2017, l'instance de Médiation s'est mise 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 relatives aux comptes bancaires personnels et aux prêts accordés aux collaborateurs par la Mission sociale du Groupe.

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, devise de la Caisse des Dépôts

Après avoir personnifié à Rome la fidélité contractuelle et la force solidaire de la communauté, le concept de Foi publique se retrouve dans les premiers grands traités de droit public du XVII^{ème} siècle en France. La Foi publique est ainsi invoquée lorsque le Trésor Royal, en faillite permanente, est incapable d'honorer les dettes de l'Etat. 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. La Foi publique en est restée sa devise, formulant ainsi de manière explicite sa position de médiatrice entre les citoyens français et la puissance publique.



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

Une Médiation strictement indépendante

Sur proposition d'Éric Lombard, Directeur général de la Caisse des Dépôts, un organe collégial paritaire réuni le 21 décembre 2017 avait désigné Anne Guillaumat de Blignières en tant que médiatrice de la consommation du groupe Caisse des Dépôts pour une durée de trois ans renouvelables, sous la dénomination « Médiatrice du Groupe ». L'organe collégial paritaire a renouvelé son mandat pour trois ans, le 19 novembre 2020.

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.

■ Une médiatrice référencée et force de proposition

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

Au-delà d'un parcours professionnel lui conférant 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 Médiation et à la Négociation (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.

Chaque année, la médiatrice formule des recommandations d'amélioration

des processus en place, dans le rapport qu'elle remet 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.

■ 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... 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.

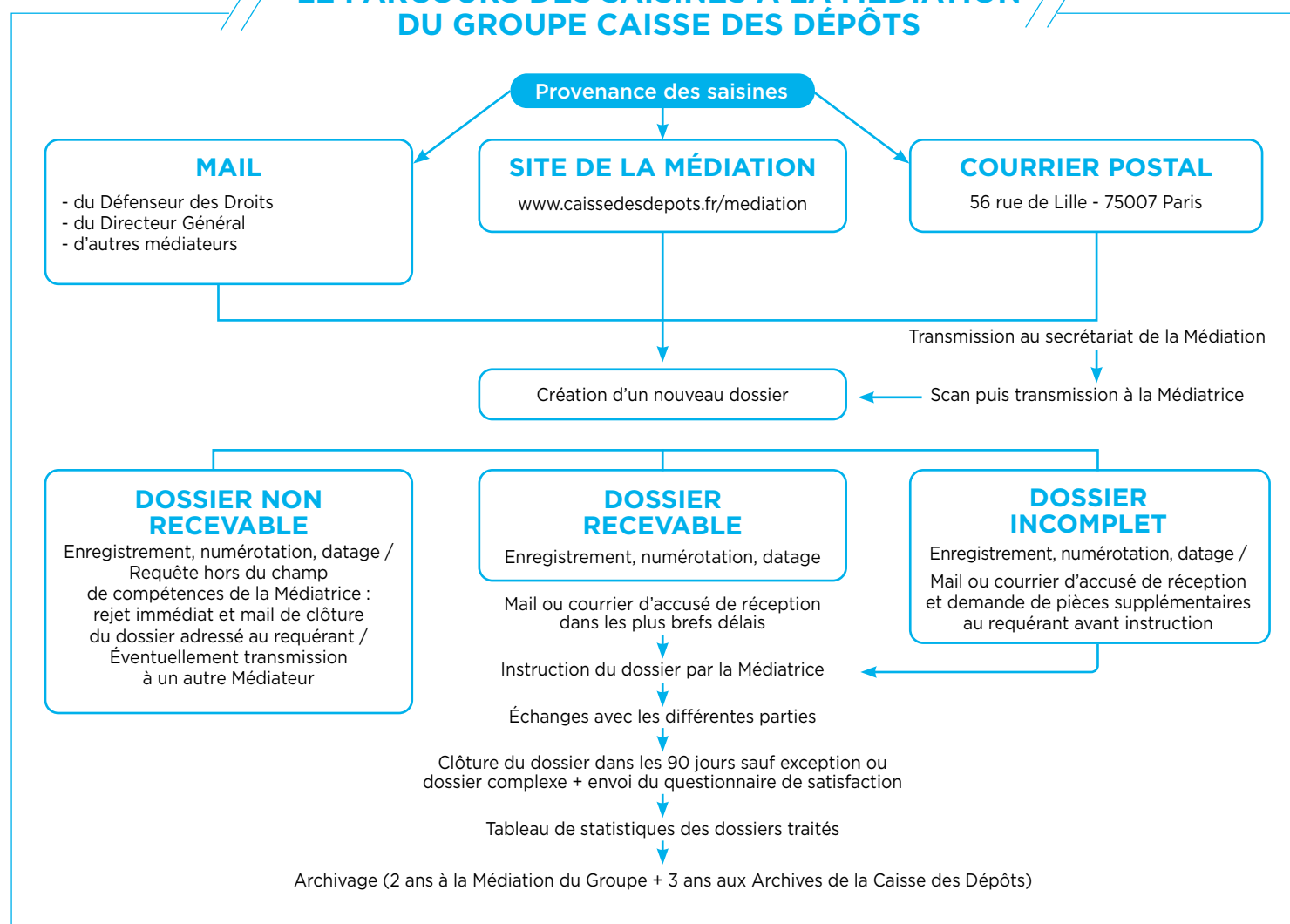
■ La médiation institutionnelle

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 en déshérence, 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.

Un mode alternatif de résolution des litiges

La médiation propose de régler des litiges entre les personnes physiques ou morales et les entreprises ou institutions, afin de résoudre un différend, d'éviter une action en justice, et de renouer une relation dans une vision de long terme. Elle constitue un recours d'accès libre et gratuit, qui intervient lorsque les autres recours sont épuisés. Ecoute, équité, respect du contradictoire, confidentialité constituent des valeurs essentielles de la médiation. Celle-ci se matérialise par l'émission d'un avis en droit et en équité, dans un délai d'un à trois mois, voire davantage suivant la complexité du dossier, que les parties sont libres d'accepter ou de refuser. La médiation se fait en toute impartialité, indépendance et neutralité.

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



La médiation de la consommation et la médiation institutionnelle 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 délai le plus rapide.
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 rigoureux, mené en toute indépendance.
4. L'issue de la médiation intervient dans un délai maximum de quatre-vingt-dix 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 au quotidien

■ Le site Internet de la Médiation institutionnelle de plus en plus fréquenté

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. Le site de la Médiation institutionnelle a enregistré une forte hausse, avec 7 837 pages vues en 2021 contre 5 845 en 2020, soit une progression de 34 %. En revanche, l'audience du site de la Médiation de la consommation a régressé, avec 1 337 pages vues en 2021 contre 3 784 en 2020. La fréquentation cumulée des deux sites reste globalement stable.

■ La saisine par courrier toujours possible

Même si la proportion de saisines via les sites de la Médiation du Groupe s'accroît et reste la plus importante, il est toujours possible de saisir la médiatrice par courrier postal. Il est en effet essentiel que la Médiation reste accessible à tous, notamment aux personnes à l'écart de la pratique digitale. La saisine par courrier rassure de nombreux requérants, qui se sentent exclus du « tout numérique » ou sont simplement peu intégrés à la culture Internet, génératrice de stress pour eux. L'éventualité d'un échange téléphonique est également envisageable dans certains cas.

Dans un rapport de juillet 2018, France Stratégie constatait que « l'illectro-nisme », ou illettrisme numérique, concerne 28 % de la population française de plus de 18 ans, soit 14 millions de personnes. 16 % sont des « non-internautes », n'utilisant jamais Internet et 12 % des « internautes distants », aux compétences informatiques faibles, voire inexistantes (envoi de mail, recherche sur internet...). Certains résident par ailleurs dans des territoires encore non couverts par Internet. Mais si de nombreux départements ont traité la fracture numérique en matière d'accès, plus de 10 millions de Français n'en maîtrisent pas les usages.

■ Une gestion stricte des données fournies par les requérants

Les seuls documents confidentiels à communiquer à la médiatrice sont ceux nécessaires à l'instruction du dossier. Toutes les informations 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>)

■ L'évolution du mode de traitement des saisines

Face à la très forte hausse du nombre de saisines, la médiatrice a retenu plusieurs axes d'évolution permettant d'optimiser leur traitement. L'objectif est de fluidifier les saisines, faciliter les relances aux directions et services, tout en préservant l'humanité indispensable à la médiation. Un nouveau processus dématérialisé de gestion des saisines est en cours d'élaboration, avec l'objectif d'une mise en service à l'été 2022. Le futur formulaire de saisine sur les sites de la Médiation proposera davantage de choix sélectifs, qui permettront des tris automatisés par thématique. Ces évolutions contribueront à réduire le temps de traitement, en confortant la sécurité des données, et en améliorant la qualité des échanges.

■ L'agenda 2021 de la médiatrice

- **19 et 26 mars** - Club des Médiateurs de services au public - Formation « La médiation sous l'angle juridique »
- **8 avril** - Club des Médiateurs de services au public - Formation « Droit de la consommation sur les clauses abusives »
- **4 mai** - Club des Médiateurs de services au public - Formation « Actualisation de la jurisprudence récente en matière de droit de la consommation »
- **7 mai** - Défenseur des Droits - Webinaire de Daniel Agacinski Délégué général à la Médiation « Pratiques de médiation entre citoyens et administrations »
- **24 juin** - Organisation d'un échange entre des Associations de consommateurs et l'équipe dirigeante de Mon Compte Formation
- **28-29 septembre** - Commission européenne - « 2nd Alternative Dispute Resolution (ADR) Assembly 2021 online »
- **21 octobre** - Club des Médiateurs de services au public - Formation « Le consentement au contrat : qui doit le prouver ? Que doit-on prouver ? Comment le prouver ? »

L'équipe de la Médiation

Au cours de l'année 2021, l'équipe de la Médiation s'est renforcée, pour assurer la gestion de l'accroissement très significatif du nombre des saisines. Elle compte désormais un conseiller à la Médiation, dont les compétences juridiques appuient l'instruction des dossiers, et deux chargés de mission, gestionnaires des dossiers. Une assistante complète le dispositif. Tous valorisent l'écoute des requérants et partagent des valeurs d'impartialité et d'équité.

■ Pourquoi avoir choisi la Médiation dans votre parcours professionnel ?

François Calonne, conseiller à la Médiation. Avocat de formation, j'ai exercé pendant plusieurs années, avant d'entrer à la Caisse des Dépôts au Fonds de réserve des Retraites, puis à la direction des Affaires internationales. Pour compléter mon expérience juridique et contentieuse par la recherche d'une solution amiable, j'ai suivi une formation en médiation, puis obtenu le diplôme. J'ai rejoint l'équipe de la Médiation au second semestre 2021, avec l'intime conviction que dans de nombreuses circonstances, le règlement amiable peut prendre le pas sur le contentieux. Nous pouvons ainsi aboutir à des solutions équitables, qui satisfont toutes les parties. Nous souhaitons apporter la réponse la plus personnalisée, même si le volume de nos saisines est important. J'ai également une vision juridique de certains dossiers, tout particulièrement ceux qui émanent des organismes de formation dans le cadre de Mon Compte Formation.

Christelle Vetaux, chargée de mission. Après un parcours d'assistante de direction au sein du groupe Caisse des Dépôts, j'ai intégré la Médiation en 2021. Ce choix part de la conviction sincère que ses valeurs fondamentales, comme l'impartialité, l'équité, le respect, l'écoute, la confidentialité, peuvent bénéficier à toute personne qui cherche une solution amiable lorsqu'elle est confrontée à un litige. Il faut alors écouter, analyser, enquêter

pour évaluer au mieux la situation, en se mettant en relation avec toutes les parties. Et lorsque ces démarches aboutissent à une réponse favorable, le sentiment d'avoir été utile est très gratifiant !

Alexis Welmant, chargé de mission. Actuellement en Master 2 Droit et gestion publique, j'ai rejoint l'équipe de la Médiation en 2021 pour une année. Je pense que cette procédure a beaucoup d'avenir. Je suis heureux de contribuer à aider les requérants à résoudre des litiges qui peuvent être importants pour eux. Pour moi, cette fonction a vraiment du sens.

Eloïse Lefranc, stagiaire. En Master 1 Droit civil – Culture juridique privé, certains cours m'ont donné des notions de médiation, mais surtout dans le secteur privé. Je souhaitais avoir une expérience dans un établissement public. Il est gratifiant de pouvoir aider les usagers à résoudre un litige et nous sommes très satisfaits lorsque nous avons trouvé une solution à un dossier.

Katia Bezzaouya, assistante. En recherche d'emploi depuis deux ans, j'ai intégré le service de la Médiation de la Caisse des Dépôts en tant que gestionnaire dans un domaine que je ressens comme en pleine expansion. J'ai rejoint l'équipe fin novembre 2021. J'analyse les informations que nous recevons, puis je gère un tableau de pilotage des dossiers en cours de traitement, avec le suivi du temps de réponse. Ma plus grande satisfaction est de recevoir des remerciements du requérant, lorsqu'il a obtenu une réponse favorable à sa demande.



Juin 2022. De gauche à droite. En arrière-plan : Eloïse Lefranc, Katia Bezzaouya, Christelle Vetaux. Au premier plan : Alexis Welmant, Anne Guillaumat de Blignières, François Calonne.

■ Quel point fort a marqué pour vous l'année 2021 ?

François Calonne. J'ai particulièrement apprécié notre esprit d'équipe. Nous partageons entre nous et avec la médiatrice notre ressenti sur certains litiges complexes qui nous sont soumis. Nous discutons des saisines, de la manière dont nous pouvons les traiter et du type de réponse que nous sommes susceptibles d'apporter. Nous ne nous laissons pas emporter par une vision personnelle et nous vérifions que notre analyse est partagée.

Christelle Vetaux. Nous avons eu à faire face à un bug important de Mon Compte Formation, qui ne permettait pas à certaines personnes de se connecter à leur compte : nous avons été submergés de saisines pendant quatre mois et nous avons dû trouver le moyen de répondre sans délai à ces multiples sollicitations.

■ Le fonctionnement en télétravail pendant la majeure partie de l'année a-t-il influé sur votre organisation ?

François Calonne. Nous avons réussi à nous organiser sur une période longue, mais c'est satisfaisant de pouvoir se retrouver aujourd'hui en présentiel pour travailler davantage ensemble.

Alexis Welmant. Nous mettons au point actuellement un processus de dématérialisation des saisines, qui renforcera la sécurité des données transmises par les requérants et

devrait faire gagner du temps dans le traitement des dossiers.

Christelle Vetaux. Nous espérons que cette modernisation ne dissuadera pas les personnes en grande difficulté, et particulièrement celles qui ne sont pas familières avec Internet. Nous souhaitons développer encore davantage la personnalisation et la gestion humaine des dossiers complexes.

■ Quelles sont vos relations avec les entités du groupe Caisse des Dépôts ?

Christelle Vetaux. Nos interlocuteurs au sein du Groupe répondent systématiquement à nos sollicitations. Nous les relançons lorsque nous estimons que nous ne disposons pas de tous les éléments nécessaires pour comprendre pleinement la situation d'un requérant.

François Calonne. Les éléments que nous recevons de leur part nous permettent aussi de faire preuve de pédagogie vis-à-vis du requérant.

Alexis Welmant. Nos interlocuteurs sont très attentifs à faire baisser le nombre de saisines concernant leur activité !

Le développement de la médiation au sein du groupe Caisse des Dépôts



La Communauté de la Médiation du groupe Caisse des Dépôts



Pierre Chevalier
Directeur juridique et fiscal
du groupe Caisse des Dépôts

La Caisse des Dépôts participe activement au déploiement de la médiation en France, en recherchant l'exemplarité.

Pour instruire les saisines liées au droit de la consommation, certaines de ses filiales font appel à des **médiateurs sectoriels** : le Médiateur Tourisme et Voyage pour Transdev et la Compagnie des Alpes, le Médiateur de l'Assurance pour CNP Assurances. Certains requérants saisissent cependant directement la médiatrice du Groupe. Elle instruit les dossiers après accord du médiateur référencé par la filiale. CDC-Habitat s'est doté depuis plusieurs années d'une instance de médiation pour la Région Ile-de-France.

La Caisse des Dépôts peut aussi s'appuyer sur ses compétences internes pour développer les modes alternatifs de résolution des litiges, puisqu'une dizaine de collaborateurs du Groupe sont d'ores et déjà formés à la médiation et diplômés.

Dans des contextes européen et français très incitatifs, la médiation s'est particulièrement déployée au sein du Groupe depuis 5 ans, avec des périmètres de plus en plus larges. Sensible aux avantages du recours à la médiation et à sa participation à l'amélioration des relations de travail, le Directeur juridique et fiscal du Groupe, Pierre Chevalier, a ainsi proposé, en plein accord avec la médiatrice du Groupe, un **plan de développement de la médiation**. Validé par le Directeur général et soumis au Comex, il 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 visibilité de la Médiation a été renforcée pour les affiliés à la CNRACL et à l'IRCANTEC. Un lien sur le site de la CNRACL, associé à la phrase « Je souhaite saisir la médiatrice du groupe Caisse des Dépôts » conduit désormais au formulaire de saisine sur le site de la Médiation.

Par ailleurs, la Communauté Médiation du groupe Caisse des Dépôts, rassemblant les collaborateurs de l'Établissement public et de ses filiales impliquées dans ce mode amiable de résolution des différends, s'est réunie le 17 juin 2021 dans le cadre d'un groupe de travail. Sur la base des échanges, il a été convenu de créer deux sous-groupes, dédiés l'un à la « médiation

interne » (résolution amiable des litiges entre des personnes et des équipes) et l'autre à la « médiation externe » (conventionnelle, judiciaire et administrative).

En outre, la Communauté Médiation du Groupe a préparé en 2021 la mise en place au premier semestre 2022, d'un espace Intranet NEXT, afin que les collaborateurs des différentes entités et filiales intéressés par la médiation puissent s'y réunir et partager leurs expériences.



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

Les liens avec les institutions référentes

La Médiatrice reçoit fréquemment des dossiers transmis par le Défenseur des droits, ou par des médiateurs. De son côté, elle réoriente les requérants vers ceux-ci 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 ses équipes. Ce dernier et les Délégués régionaux du Défenseur des droits lui transmettent ainsi souvent des requêtes.

■ 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 2021, 3 % des requérants ont pris connaissance des coordonnées de la médiatrice du Groupe grâce à cette plateforme. (Source : *Enquête de satisfaction 2021*).

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

■ 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 2021, 3 % des requérants ont pris connaissance des coordonnées de la médiatrice du Groupe grâce à ce site. (Source : *Enquête de satisfaction 2021*).

www.economie.gouv.fr/mediation-conso

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. En 2021, le Bureau du Club s'est réuni en distanciel à 5 reprises.



*Claire Hédon,
Défenseur des
droits, avec les
membres du Club*

En 2021, les médiateurs membres du Club ont reçu 218 000 demandes de médiation. Elles se sont réparties en 70 500 pour les médiateurs institutionnels, et 147 500 pour les médiateurs de la consommation. Ces volumes traduisent une très forte augmentation. 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 109 500 médiations, soit près d'un dossier sur deux reçus, dont 47 000 par les médiateurs institutionnels et 62 500 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 %.

Le site Internet du Club fournit de nombreuses informations sur la médiation et les médiateurs, avec 3 500 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 2021, 3 % des requérants ont pris connaissance des coordonnées de la médiatrice du groupe Caisse des Dépôts grâce à ce site. (*Source : Enquête de satisfaction 2021*).

www.clubdesmediateurs.fr

Les plateformes dédiées au grand public

1• Ciclade

■ Les saisines liées aux comptes en déshérence

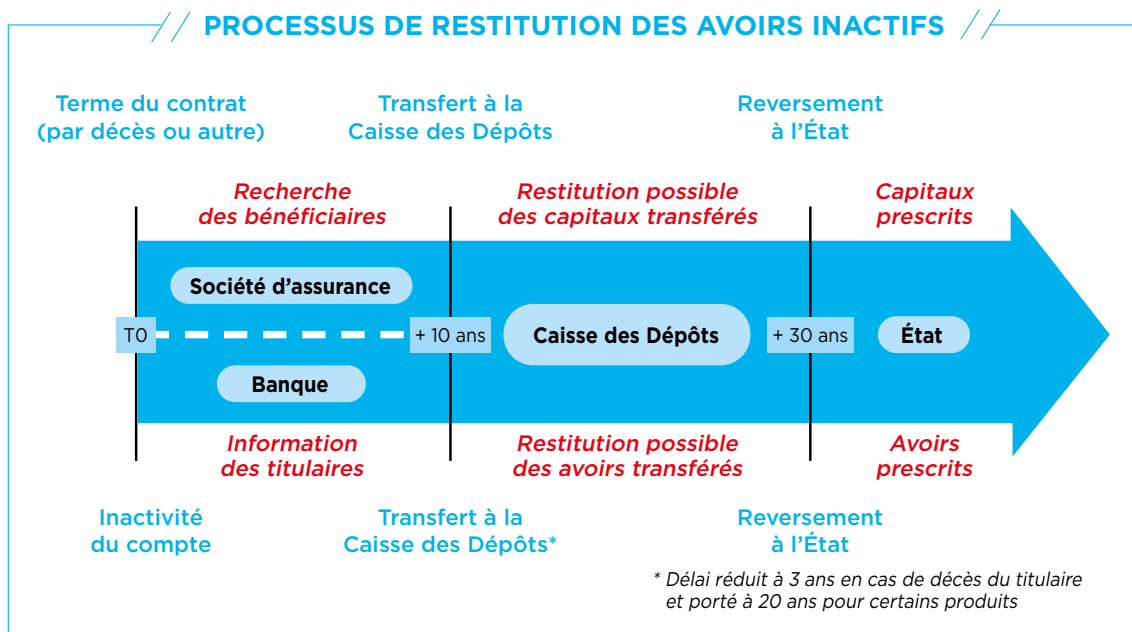
La loi du 13 juin 2014 a confié à la Caisse des Dépôts la mission de centraliser, conserver et restituer les sommes issues de comptes « inactifs » et de contrats d'assurance-vie « non réglés ». Ses dispositions sont, pour l'essentiel, entrées en vigueur en 2016. Une fois atteints certains délais d'inactivité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

En 2021, la médiatrice a instruit 156 dossiers relatifs au dispositif de gestion des comptes en déshérence Ciclade, contre 235 en 2020, soit une baisse de 33 %. Ils représentent 8 % du total des dossiers instruits en médiation institutionnelle. A l'issue de l'examen demandé à l'équipe de

gestion de Ciclade, 76 % des réponses de la médiatrice sont favorables au requérant. Il est à noter que 13 % des saisines concernant Ciclade sont effectuées par courrier postal. Ce chiffre correspond à la proportion la plus importante des saisines reçues par la Médiation par voie postale, et révèle qu'une part significative des usagers de la plateforme Ciclade ne sont pas familiers de la digitalisation. Il correspond par ailleurs à la part des demandes de restitution reçues par le service Ciclade par courrier.

■ 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 ;
- la recherche d'avoirs successoraux ;
- l'absence de réponse ou un délai de traitement trop long ;
- la contestation de la déchéance trentenaire.



(© Cour des Comptes)

Bilan 2021 du dispositif Ciclade

Depuis l'ouverture du site « Ciclade.fr », 2,7 millions de recherches ont été effectuées, validant la volonté du législateur d'offrir un site unique de recherches et de demandes de restitution. En 2021, le site a enregistré 2,6 millions de vues et 1,1 million de visiteurs uniques.

Au 31 décembre 2021, 7,2 milliards € et 10,7 millions de comptes et contrats ont été transférés à la Caisse des Dépôts, pour un montant moyen de 674 €.

La Caisse des Dépôts a restitué aux bénéficiaires 550,5 millions € dont 144,8 millions € en 2021 pour un montant moyen de 2 876 €, en progression de 4,6 % par rapport à 2020, au 31 décembre 2021.

La Caisse des Dépôts a reçu 227 564 demandes de restitution dont 87 % via le site et 13 % par courrier postal

depuis la mise en place du dispositif. 253 000 appels téléphoniques et 52 178 courriers ont été reçus.

En 2021, de nouvelles fonctionnalités du site ont été développées. Il est désormais possible d'effectuer des recherches par numéro de compte bancaire. Un nouveau parcours en ligne a également été créé, permettant aux internautes d'effectuer une recherche et une demande de restitution en ligne pour les bons de capitalisation.

Le service Ciclade obtient un très bon niveau de satisfaction auprès de ses utilisateurs, avec un score de recommandation (ou « Net Promoter Score ») de 72. 79 % des répondants ont donné une note de 9 et 10 (les promoteurs) et seulement 7 % donnent une note entre 0 et 6 (les détracteurs).

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'Épargne 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 :

- si le montant est inférieur à 5 000 €, site www.ciclade.fr
- si le montant est supérieur à 5 000 €, intervention parfois obligatoire d'un notaire.

Pour les mineurs, personnes sous tutelle ou curatelle :

- le parent, le tuteur ou le curateur se positionne en tant que représentant légal et effectue la recherche sur le site à partir du nom du titulaire du compte ou du souscripteur du contrat.

> POUR UNE PERSONNE MORALE, NOTAMMENT UNE ASSOCIATION

- procédure écrite par voie postale.

2• Le Compte Personnel de Formation

■ Les saisines liées à Mon Compte Formation

En 2021, la médiatrice a instruit 1 462 dossiers relatifs au Compte Personnel de Formation, représentant 72 % des dossiers instruits en médiation institutionnelle. 92 % 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 :

- une fraude provenant d'un soi-disant organisme de formation,
- l'annulation d'une formation notamment à cause de la pandémie,
- la dénonciation de pratiques illégales ou malhonnêtes d'un organisme de formation,
- l'information sur le processus,

- un débit inexpliqué,
- la régularisation de son compte personnel, erreur, correction de bug,
- un compte bloqué,
- la conversion des heures Droit Individuel à la Formation (DIF),
- un remboursement urgent,
- un changement 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 sur la plateforme,
- l'annulation d'une formation,
- une contestation des enquêtes et sanctions du CPF,
- des problèmes de connexion de Mon Compte Formation sur le portail EDOF.

Comment utiliser son CPF ?

La loi du 5 septembre 2018 a confié à la Caisse des Dépôts la gestion financière et technique du Compte Personnel de Formation (CPF). Le service a ouvert le 21 novembre 2019.

Le dispositif permet à chaque titulaire de compte d'être à l'initiative de son parcours de formation : il peut accéder à ses droits à formation, rechercher une formation adaptée et mobiliser ses droits, le tout via un parcours d'achat direct complètement dématérialisé.

Le compte de formation est alimenté chaque année en euros sur la base de la déclaration de l'employeur. Après s'être inscrit à Mon Compte Formation avec son numéro de sécurité sociale, le titulaire peut consulter ses droits. Il accède à l'ensemble du catalogue de formation, et peut effectuer des recherches via le moteur de recherche. Il peut s'inscrire à une session de formation, et dès lors il mobilise ses droits.

Lorsque les droits inscrits au Compte Personnel de Formation sont insuffisants pour financer une formation, le titulaire peut bénéficier d'un abondement en droits complémentaires, financé notamment par l'employeur, les opérateurs de compétences, les Régions, l'Agefiph, Pôle emploi ou encore l'État. Il peut également compléter ses droits à formation avec sa propre carte bancaire.

Une fois le titulaire entré en formation, ses droits sont déduits de son compte. A l'issue de la formation, la Caisse des Dépôts assure le paiement de l'organisme de formation.

Bilan de la deuxième année de Mon Compte Formation

Chaque personne de plus de 16 ans ayant une activité professionnelle en France est titulaire d'un Compte Personnel de Formation (CPF), qu'elle doit activer avant de l'utiliser. 40 millions de comptes formation sont gérés et alimentés par la Caisse des Dépôts chaque année. Le dispositif Mon Compte Formation permet à chacun d'être à l'initiative de son parcours de formation. Au 31 décembre 2021, le nombre total de dossiers validés s'est élevé à 3,2 millions, dont 1,1 million en 2020 et 2,1 millions pour l'année 2021. Le coût total des formations a été de 2,85 milliards d'euros, avec un prix moyen d'une formation de 1 358 euros.

En 2021, un utilisateur du CPF sur trois est un demandeur d'emploi et un utilisateur sur deux est une femme. Pour les salariés, les domaines des langues et du transport représentent chacun un peu plus de 20 % des formations suivies. Pour les

demandeurs d'emploi, le domaine du transport représente 30 % des formations suivies et celui des langues seulement 12 %. Viennent ensuite, pour les deux groupes de bénéficiaires, le domaine du développement des capacités d'orientation et celui de l'informatique. Ce « top 4 » des domaines représente 71 % des formations suivies.

420 000 formations proposées par plus de 21 000 organismes différents figurent fin 2021 au catalogue des formations finançables via le Compte Personnel de Formation.

Les services de la Caisse des Dépôts ont reçu plus de 2 millions de contacts (appels et courriels) en 2021. La mise en place d'un formulaire de contact et la refonte de la page d'accueil du site Mon Compte Formation ont contribué à faire baisser le nombre de sollicitations sur le second semestre.



Rester prudent face au démarchage abusif

La médiatrice met 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 au plus vite pour une formation courte et coûteuse, en faisant croire qu'ils seront bientôt supprimés. La médiatrice recommande de rester vigilant face à ce type de démarchage abusif, et de ne jamais communiquer ses identifiants. De son côté, la Caisse des Dépôts peut suspendre temporairement ou définitivement de la plateforme un organisme suspect. Les usagers floués sont invités à signaler la fraude sur moncompteformation.gouv.fr ou au **0970 823 551** pour que leurs droits soient reconstitués. Un projet de loi visant à interdire le démarchage téléphonique lié au Compte Personnel de Formation pourrait être envisagé.



CHIFFRES



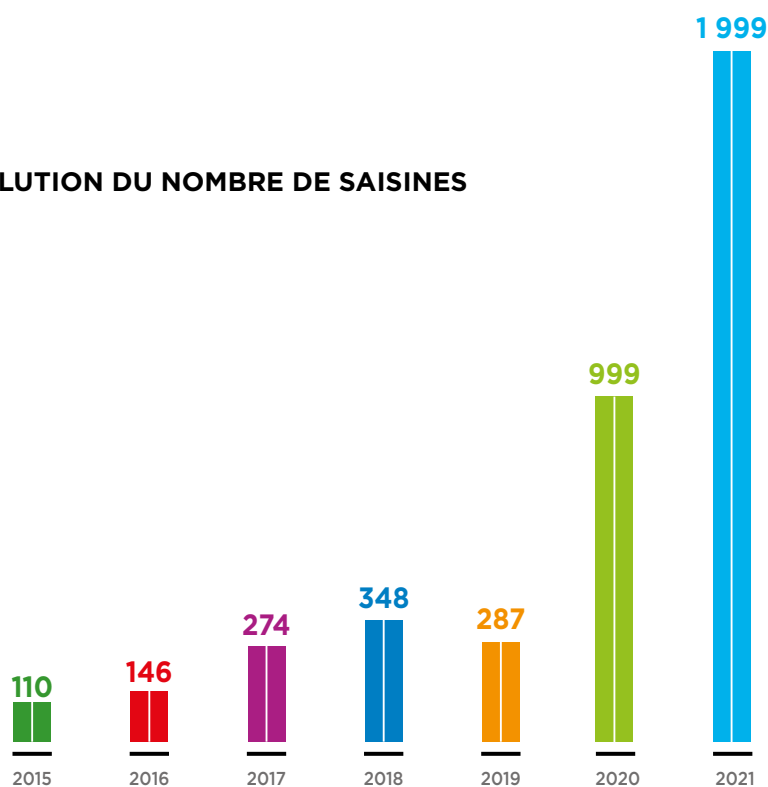
La médiatrice a reçu 1 999 saisines en 2021, contre 999 en 2020, soit une progression de 100 %. 2 162 dossiers ont été traités pendant l'année, un chiffre en hausse de 88 % par rapport à 2020. La quasi-totalité des saisines relève de la médiation institutionnelle.

■ LES CHIFFRES-CLÉS

1 999 saisines
soit **100 %** de progression en un an

2 162 dossiers traités
soit **88 %** de progression en un an

■ ÉVOLUTION DU NOMBRE DE SAISINES



■ Une progression
exceptionnelle des saisines
et des dossiers traités

Les 1 999 saisines reçues par la médiatrice en 2021 représentent une **progression de 100 %** par rapport à 2020 et de **700 %** par rapport à 2019. 2 162 dossiers ont été traités pendant l'année, contre 1 152 en 2020, en hausse de 88 %. 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 propose une instance de médiation pour son activité en Ile-de-France.

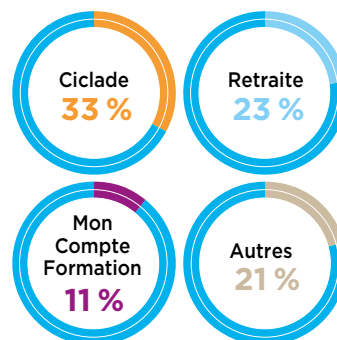
■ 2 162 DOSSIERS TRAITÉS EN 2021

Aux 1 999 saisines reçues pendant l'année s'ajoutent 163 dossiers dont le traitement a été initié les années précédentes.

	Dossiers en cours au 31/12/2021	Dossiers clôturés en 2021	Total dossiers traités en 2021
Dossiers initiés en 2018	1	3	4
Dossiers initiés en 2019	2	10	12
Dossiers initiés en 2020	17	130	147
Dossiers initiés en 2021	297	1 702	1 999
Total	317	1 845	2 162

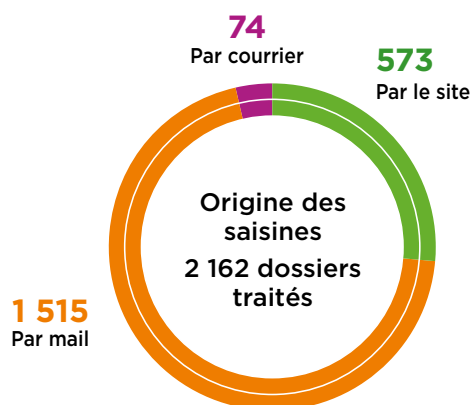
■ 15 % DES SAISINES SONT DES INTERVENTIONS POUR AUTRUI

Leur part varie selon la thématique abordée : 33 % des dossiers Ciclade sont des interventions pour autrui, contre seulement 11 % des dossiers Mon Compte Formation.



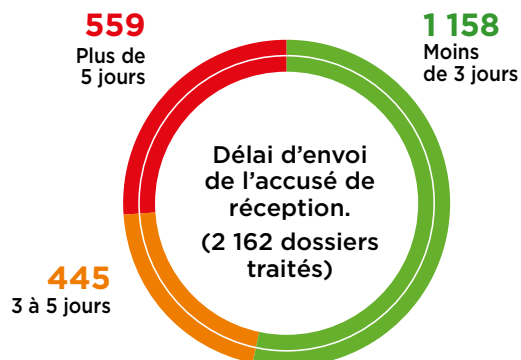
	Nombre d'interventions pour autrui	Nombre de saisines
Ciclade	51	156
Retraite	60	258
Mon Compte Formation	161	1451
Autres	28	134
Total	300	1 999

■ 97 % DES SAISINES PAR MAIL OU VIA LE SITE



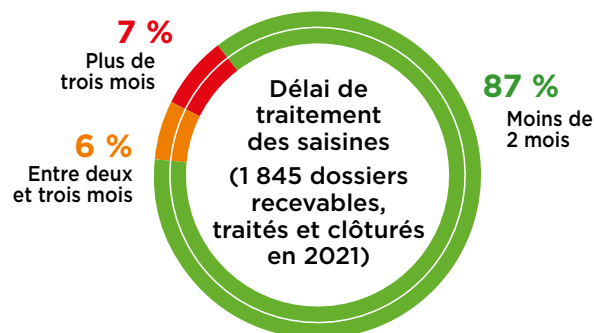
Les saisines par le site ou par mail ont continué à progresser et représentent désormais 97 % du total en 2021 contre 90 % en 2020. Il existe néanmoins certaines disparités en fonction des thèmes de saisines : le courrier papier est utilisé par 13 % des requérants Ciclade mais par 1 % des requérants 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.

■ 74 % DES ACCUSÉS DE RÉCEPTION ENVOYÉS DANS LES 5 JOURS



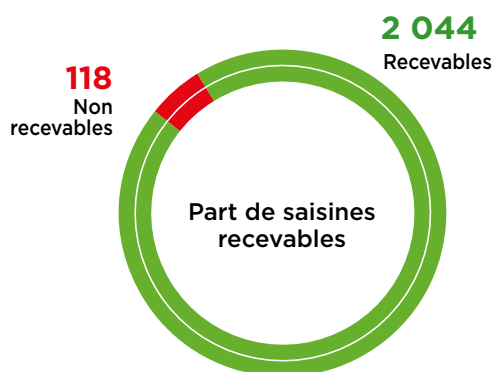
Pour 54 % des dossiers, un accusé de réception a été envoyé au requérant dans les 3 jours. En moyenne, l'accusé de réception est envoyé sous 8 jours.

■ LES DÉLAIS DE TRAITEMENT GLOBALEMENT RESPECTÉS



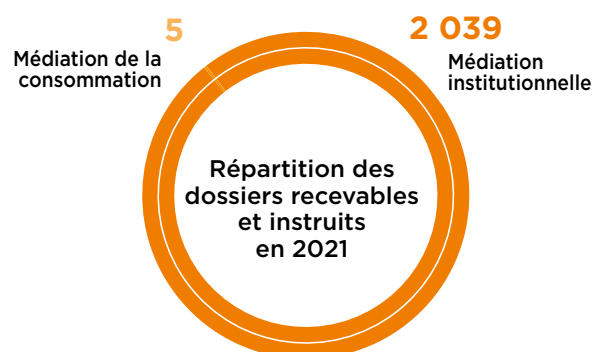
Malgré la progression de 100 % du nombre de saisines, la médiatrice est parvenue à préserver la durée de traitement des dossiers. Lors de cas complexes de médiation institutionnelle, l'instruction des dossiers nécessite que le requérant ou les services de la Caisse des Dépôts fournissent des documents complémentaires, qui prennent parfois du temps à être rassemblés. Les dossiers les plus rapidement traités sont ceux de Mon Compte Formation (32 jours), tandis que les plus longs concernent un logement (177 jours).

■ 94 % DES SAISINES RECEVABLES



Sur les 2 162 dossiers traités en 2021, 2 044 ont été recevables et instruits. La recevabilité a de nouveau progressé cette année, atteignant 94 % du total des dossiers.

■ LA QUASI-TOTALITÉ DES DOSSIERS INSTRUITS CONCERNE LA MÉDIATION INSTITUTIONNELLE



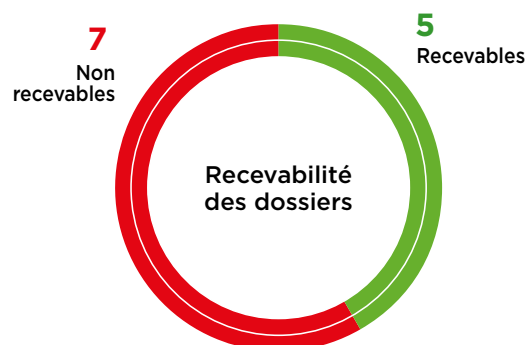
■ MON COMPTE FORMATION : UN PIC DE SAISINES PENDANT QUATRE MOIS

Un bug informatique sur le site Mon Compte Formation a provoqué un afflux de saisines de mars à juin 2021, avec 59 % des saisines de l'année sur cette thématique reçues en quatre mois. Ce dysfonctionnement concernait un problème de connexion, en lien avec France Connect.

La médiation de la consommation

■ 41 % DES SAISINES RECEVABLES

Le nombre de saisines liées à la médiation de la consommation est passé de 37 en 2020 à 12 en 2021. 5 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.

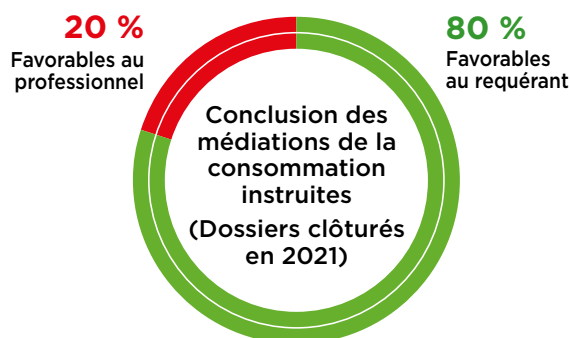
Si ce n'est pas le cas, la médiatrice transfère la réclamation à l'entité concernée et lui demande de lui fournir une copie de la réponse adressée au consommateur. A réception de cette réponse, la médiatrice informe le consommateur qu'il doit au préalable saisir le service concerné.

■ CDC MUTUELLE REPRÉSENTE 50 % DES SAISINES REÇUES

12 Dossiers de médiation de la consommation



■ 80 % DES MÉDIATIONS DE LA CONSOMMATION SONT FAVORABLES AU REQUÉRANT

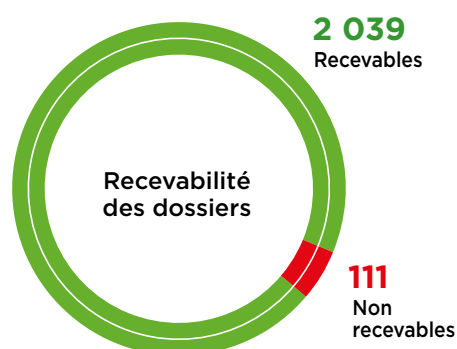


Le nombre de saisines reçues concernant la médiation de la consommation a diminué en 2021. Les dossiers relatifs à CDC Mutuelle ont fortement régressé, passant de 32 à 7. CDC Mutuelle n'est pas une entité du Groupe et ne relève pas de son instance de Médiation. Elle représente néanmoins encore 60 % des saisines reçues.

La médiation institutionnelle

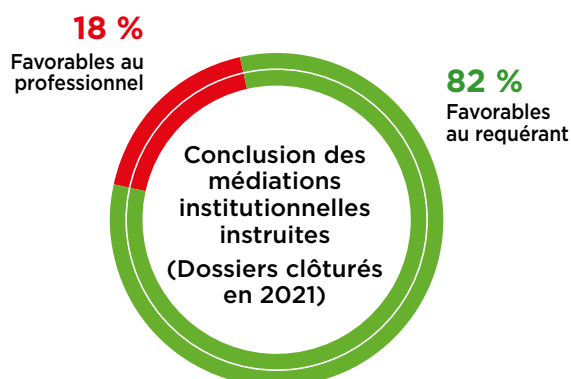
■ 95 % DES SAISINES RECEVABLES

Les dossiers instruits en 2021 sont issus de 2 039 saisines recevables, adressées à la médiatrice en 2021 et les années antérieures. La recevabilité a progressé à nouveau, à 95 % contre 90 % en 2020.



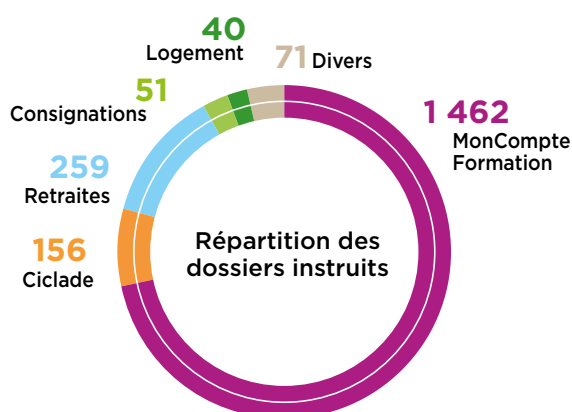
■ DANS PLUS DE 8 CAS SUR 10, LA RÉPONSE DE LA MÉDIATRICE EST FAVORABLE AU REQUÉRANT

82 % des médiations institutionnelles sont favorables au requérant en 2021, contre 71 % en 2020. Il existe des disparités en fonction des thématiques : 92 % des conclusions des saisines liées à Mon Compte Formation sont favorables au requérant, contre 76 % de celles liées à Ciclade.



■ MON COMPTE FORMATION REPRÉSENTE 72 % DES DOSSIERS INSTRUITS

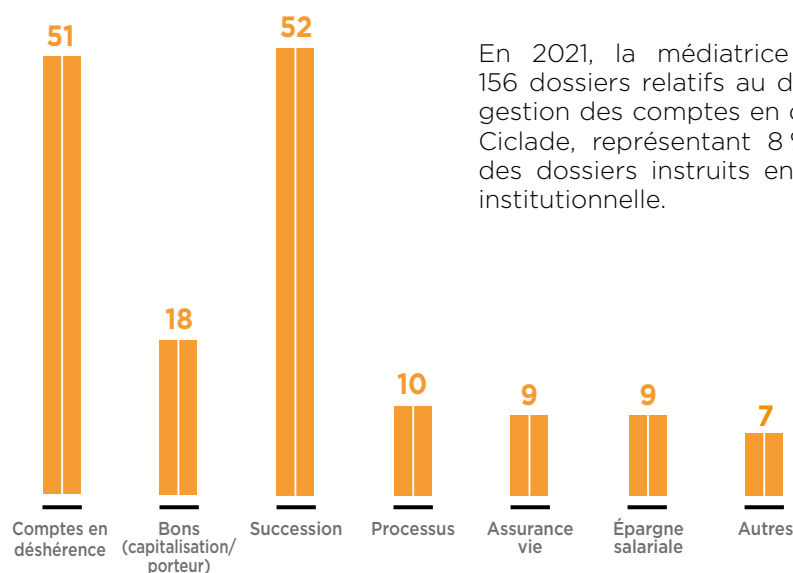
2 039 Dossiers de médiation institutionnelle



Les plateformes informatiques de Mon Compte Formation, de Ciclade, et de la CNRACL, représentent plus de 90 % des dossiers traités. Les dossiers instruits relatifs à Mon Compte Formation ont triplé en 2021. Le nombre de dossiers concernant Ciclade a régressé de 33 % en 2021, passant de 235 à 156.

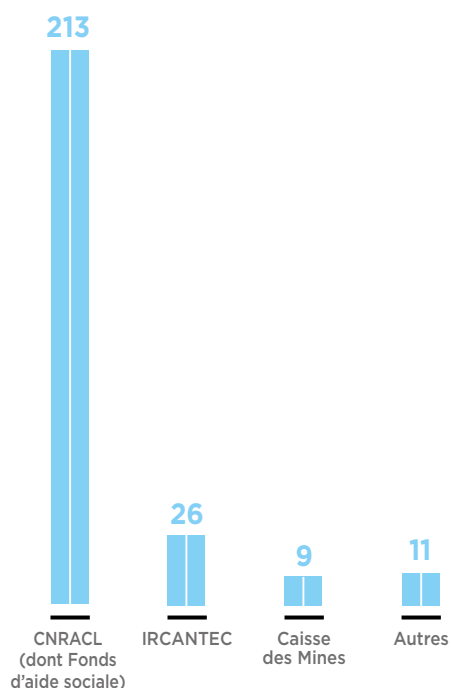
■ RÉPARTITION DES DOSSIERS INSTRUITS

Ciclade : 156



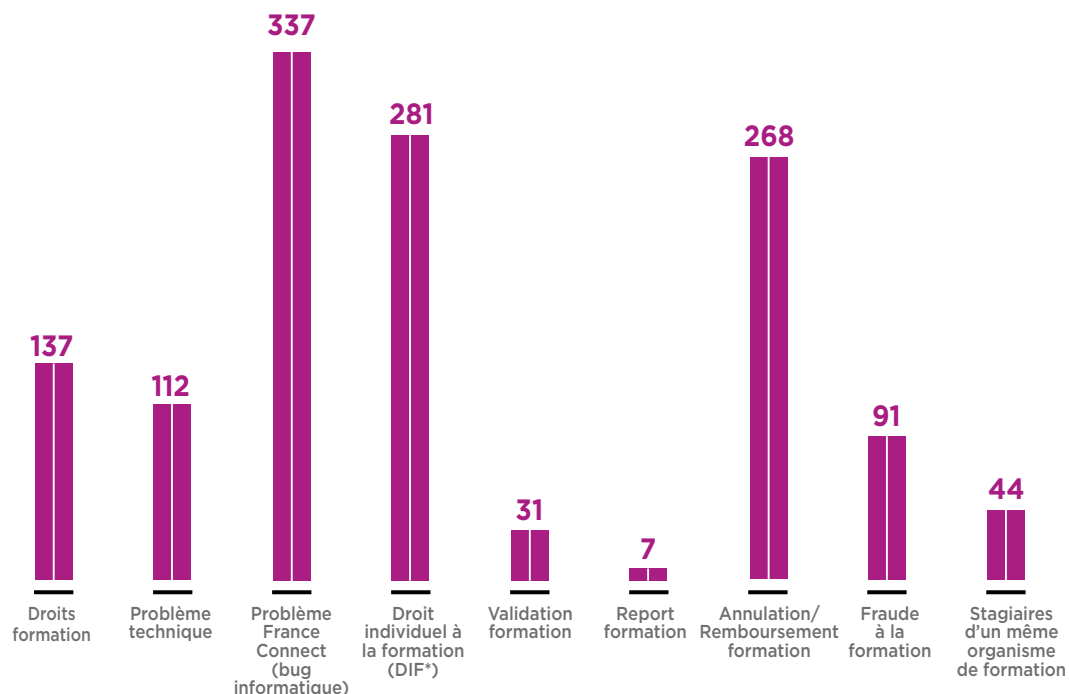
En 2021, la médiatrice a instruit 156 dossiers relatifs au dispositif de gestion des comptes en déshérence Ciclade, représentant 8 % du total des dossiers instruits en médiation institutionnelle.

Retraites : 259



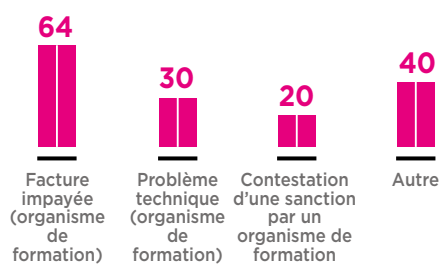
Le nombre de dossiers concernant la CNRACL a presque triplé, passant de 81 en 2020 à 213 en 2021. Il a poursuivi sa progression très significative, vraisemblablement liée à la recommandation de la Cour des Comptes de mettre en visibilité la possibilité pour les affiliés de saisir la Médiation. Un lien sur le site de la CNRACL mène désormais au formulaire de saisine sur le site institutionnel de la médiatrice.

Mon Compte Formation : 1 462



* Les droits au DIF ont été définitivement clos le 6 juillet 2021

En 2021, la médiatrice a instruit 1 462 dossiers relatifs au Compte Personnel de Formation, représentant 72 % du total des dossiers instruits en médiation institutionnelle.





LITIGES



La médiatrice entre en relation avec les différents services du Groupe pour apporter une réponse personnalisée à chaque saisine. Elle recherche une solution en droit et en équité, dans le cadre réglementaire strict lié à certaines missions de la Caisse des Dépôts. Face au doublement du nombre de saisines en 2021, elle s'est efforcée de maintenir ses exigences de qualité dans l'instruction des requêtes.

Médiation de la consommation

Vol d'une carte bancaire

LA REQUÊTE

A la suite du vol de sa carte bancaire, une requérante est débitée de son compte bancaire à la Caisse des Dépôts. Elle fait toutes les démarches nécessaires (dépôt de plainte, envoi des justificatifs) mais n'obtient pas le remboursement des sommes indûment prélevées sur son compte.



LA RÉPONSE

La médiatrice prend contact avec la Direction des clientèles bancaires. Cinq jours après, la requérante est remboursée des sommes débitées de son compte.



Médiation institutionnelle

RETRAITES

Majoration pour trois enfants

LA REQUÊTE

Un requérant souhaite comprendre pour quelle raison la majoration de 10 % de la pension à partir du 3^e enfant s'applique uniquement lorsque les enfants ont tous atteint leurs 16 ans.



LA RÉPONSE

Le directeur de la CNRACL confirme à la médiatrice que la majoration pour enfants ne peut être versée qu'à compter du seizième anniversaire du troisième enfant, sous réserve d'avoir assumé la charge de ce dernier pendant neuf ans. La CNRACL est encadrée par une réglementation stricte, à laquelle elle ne peut pas déroger. Il ne lui revient pas de justifier la réglementation en elle-même, qui est du ressort des pouvoirs publics.



Prêt pour situation exceptionnelle

LA REQUÊTE

Une requérante demande à la CNRACL un prêt pour une situation exceptionnelle. Vivant dans un lieu très retiré sur l'île de La Réunion, elle souhaite acheter une voiture, indispensable à ses déplacements. Après deux mois d'étude de son dossier, ce prêt lui est signifié comme accordé. Mais son gestionnaire lui annonce ultérieurement qu'il ne s'agit que d'un accord de principe et lui demande de fournir de nouveaux documents. La requérante ne parvient pas à retrouver l'un d'eux. Elle précise qu'elle l'a déjà adressé à la CNRACL.



LA RÉPONSE

La médiatrice se rapproche du directeur de la CNRACL, en demandant un réexamen du dossier. Il confirme que la requérante va obtenir son prêt et que les fonds seront rapidement versés sur son compte.



Aide sociale

LA REQUÊTE

Une requérante affiliée à la CNRACL regrette qu'une aide du Fonds d'Aide Sociale pour l'achat d'un sèche-linge lui ait été refusée, de même qu'une caution pour un déménagement et l'achat d'une chaise baignoire.



LA RÉPONSE

La médiatrice demande aux services de la CNRACL de réétudier ce dossier. Le directeur lui répond que la requérante ne peut pas bénéficier d'une aide du Fonds d'Aide Sociale pour un équipement ménager, sèche-linge ou autre, car son revenu fiscal de référence est supérieur au plafond fixé à 20 700 € pour cette aide. Concernant ses autres demandes, les aides exceptionnelles du Fonds d'Aide Sociale peuvent être allouées aux retraités en situation de détresse financière. Il invite la requérante à se rapprocher d'une assistante sociale, qui pourra constituer un dossier. Le Centre communal d'action sociale (CCAS) de sa commune sera en mesure de l'accompagner dans cette démarche. Pour des dépenses d'équipement liées au handicap, le montant de l'aide est calculé en fonction de la somme restant à la charge des intéressés après déduction des remboursements des différents organismes (sécurité sociale, mutuelle, ...).



Prélèvement à la source sur pension

LA REQUÊTE

Nouveau retraité, un requérant constate sur sa première attestation de versement un taux de prélèvement de l'impôt sur le revenu à la source de 9,9 % alors qu'il était de 6,9 % lorsqu'il était salarié. Il contacte l'administration fiscale, qui lui répond ne pas avoir reçu d'élément de la part de la CNRACL pour fixer le taux du prélèvement.



LA RÉPONSE

Contacté par la médiatrice, le directeur de la CNRACL explique que la procédure appliquée aux nouveaux retraités est conforme aux directives de la Direction générale des Finances Publiques (DGFiP), qui fixe les rôles respectifs des contribuables, des collecteurs et de l'administration fiscale. Le taux appliqué à la première pension est issu de la grille de « taux par défaut » publiée au bulletin officiel des finances publiques (BOI-BAREME-000037 du 15/05/2020). La médiatrice communique au requérant les étapes de la procédure à suivre pour un nouveau retraité qui veut changer rapidement de taux de prélèvement.



CONSIGNATIONS

Consignation du solde de l'achat d'un bien immobilier

LA REQUÊTE

L'acheteur d'un immeuble vendu en l'état futur d'achèvement souhaite consigner les 5 % du solde à la livraison du bien. Ne sachant pas comment s'y prendre, il demande à la Médiatrice si une telle consignation est possible et, le cas échéant, si elle peut se faire sans le consentement du promoteur.



LA RÉPONSE

La médiatrice interroge le Service des Consignations. Celui-ci rappelle que l'article R 261-14 du Code de la construction et de l'habitation prévoit que le solde peut être consigné en cas de contestation. Lors de la livraison du bien, un procès-verbal de réception doit être signé par les parties, mentionnant les contestations sur la conformité avec les prévisions du contrat de construction. Sans la production de cette pièce, la consignation ne peut être effectuée. L'alternative pour effectuer une consignation est la production d'une décision de justice ordonnant la consignation entre les mains de la Caisse des Dépôts. La médiatrice recommande par ailleurs au requérant de compléter son information grâce au site Internet des consignations de la Caisse des Dépôts.



Déconsignation à la suite de la livraison d'un bien immobilier

LA REQUÊTE

Un requérant a fait procéder à la consignation auprès de la Caisse des Dépôts de 5 % du prix de sa maison, en raison du non-respect des plans et d'un retard de livraison. Il s'inquiète des modalités de déconsignation.



LA RÉPONSE

Après s'être rapprochée du Service des Consignations, la médiatrice informe le requérant que la déconsignation des fonds est soumise dans son cas à la production d'un accord des parties, d'une décision de justice ou d'une mainlevée exhaustive des réserves formulées dans le délai de 8 jours à compter du procès-verbal de livraison.



LOGEMENT

Transformation d'un bail**LA REQUÊTE**

Un requérant et son épouse ont signé un bail avec CDC-Habitat pour un logement neuf, soumis à un plafond de ressources des candidats locataires et dont le montant du loyer est plafonné par la réglementation. Les deux garages qu'ils louent font l'objet d'un bail distinct. Le requérant souhaite un bail unique pour l'appartement et les deux garages. Il considère que la facturation spécifique des garages est illégitime et souhaite une facture mensuelle pour l'ensemble. Il signale avoir envoyé un courrier recommandé à CDC-Habitat, resté sans réponse, dans lequel il demandait la justification du montant du loyer de son logement, c'est-à-dire la formule de calcul ayant abouti à sa fixation.

LA RÉPONSE

La médiatrice entre en relation avec CDC-Habitat, qui lui confirme que le requérant a en effet signé deux baux distincts, l'un pour son logement et l'autre pour les parkings qu'il occupe, comme le permettent la législation et la réglementation applicables. CDC-Habitat n'entend pas revenir sur cette organisation contractuelle. Si le requérant n'a pas l'usage des parkings ou si leur loyer représente une charge excessive, il lui est possible de résilier le bail qui leur est attaché. Il est également possible de le modifier pour un unique emplacement de stationnement et réduire ainsi le loyer acquitté. Dans ce contexte, la médiatrice n'est pas en mesure de donner une suite favorable à la demande, qui apparaît infondée et non conforme aux intérêts de la société propriétaire. Celle-ci reste à la disposition du requérant, pour échanger et lui apporter tous les compléments d'information nécessaires.

**Achat d'un appartement****LA REQUÊTE**

Une requérante fait une demande d'achat d'un appartement en PSLA, dispositif facilitant l'accès à la propriété de ménages modestes, ne pouvant pas fournir un apport initial. Elle lui est refusée, au motif que son apport est trop important. Elle propose de le diminuer de moitié et de prolonger la durée du prêt. Enceinte et seule, elle évoque la dimension sociale de son projet d'achat, d'autant plus que le logement se situe au-dessus d'une crèche. Elle souhaite obtenir des précisions sur la réglementation qui impose un plafond dans l'apport de ses fonds à la banque.

LA RÉPONSE

La médiatrice entre en contact avec CDC-Habitat, qui lui explique que la demande de la requérante ne correspond pas aux critères d'attribution du PSLA. De plus, elle est déjà propriétaire de son logement actuel, un T2, et CDC-Habitat entend réserver les T4 à des familles d'au moins 3 personnes. La décision de CDC-Habitat étant définitive, la médiatrice ne peut pas donner une suite favorable à la requête.



CICLADE

Absence de légitimité pour le versement des fonds

LA REQUÊTE

Un requérant souhaite que des fonds détenus par Ciclade lui soient versés dans le cadre d'une succession, en qualité d'intermédiaire.



LA RÉPONSE

Après un échange avec l'équipe de gestion Ciclade, la médiatrice répond au requérant qu'il ne peut pas se prévaloir de la qualité de bénéficiaire des fonds, utilisée pour faire sa demande. En effet, seuls les héritiers du défunt peuvent s'en prévaloir. La position du requérant en tant que représentant des héritiers et généalogiste n'est pas juridiquement étayée, les seuls documents transmis par ses soins étant un acte de décès et un acte de Fredha, équivalent algérien de l'acte de notoriété français. Il ne peut pas être fait droit à la demande de restitution formulée par le requérant, même s'il était en capacité de fournir les procurations des héritiers : d'une part, il n'est pas partie prenante dans la succession et d'autre part, des fonds détenus par Ciclade ne peuvent pas être versés à une personne dans sa position.



Remboursement de bons de capitalisation

LA REQUÊTE

Le bénéficiaire de bons de capitalisation, anciennement détenus par l'un de ses proches décédé, demande au service Ciclade le versement de leur montant sur son compte bancaire. Face à la difficulté d'entrer en relation avec Ciclade, il saisit la médiatrice.



LA RÉPONSE

La médiatrice prend contact avec son correspondant auprès de Ciclade. Après examen du dossier, les fonds sont versés.



Date de déchéance trentenaire atteinte

LA REQUÊTE

Intervenant au nom du titulaire d'un livret A, un avocat soutient que ses fonds ont été transférés à la Caisse des Dépôts, mais qu'ils demeurent introuvables sur le site ciclade.fr.



LA RÉPONSE

La médiatrice se rapproche d'un responsable du service Ciclade pour demander une seconde recherche plus approfondie. Celle-ci indique que les fonds déposés ont atteint les 30 ans d'inactivité en 2017 et ne sont donc plus détenus par la Caisse des Dépôts. La date de déchéance trentenaire, à laquelle les sommes en sommeil sont versées à l'Etat, est calculée à partir du fait générateur de l'inactivité transmise par l'établissement bancaire : date du décès, date d'inactivité du compte... Cette date est définie sous la seule responsabilité de l'établissement bancaire déposant soumis à la loi. Le requérant ne peut donc plus récupérer ses avoirs.



COMPTE PERSONNEL DE FORMATION

Annulation d'une formation

LA REQUÊTE

A la suite de l'annulation d'une formation pour cas de force majeure, une requérante dispose de droits formation réservés et non mobilisables. Elle souhaite obtenir rapidement le déblocage de ses droits pour pouvoir commencer une nouvelle formation.



LA RÉPONSE

La médiatrice questionne en urgence l'équipe de gestion de Mon Compte Formation. Après vérification, celle-ci constate que l'organisme de formation a attesté de la réalisation partielle de cette formation. Mon Compte Formation procède à la restitution des droits proportionnellement à la durée effective de la formation.



Restitution de droits

LA REQUÊTE

Une requérante fait une demande de financement pour une licence professionnelle. Lors de cette démarche, l'université lui recommande de passer une VAE, afin de réduire le nombre d'heures et donc le coût de financement, afin d'optimiser ses chances d'obtenir ce financement. Celui-ci lui est malheureusement refusé et la requérante demande à l'université d'annuler son inscription en VAE, qui lui est désormais inutile. L'université l'informe qu'il n'est pas possible de revenir sur son engagement. La requérante regrette que cette clause ne lui ait pas été précisée lors de son inscription. Son interlocutrice lui signale néanmoins de faire une demande pour qu'elle puisse recouvrer ses droits. Son CPF n'est cependant pas réabondé.



LA RÉPONSE

La médiatrice se tourne vers l'équipe de gestion de Mon Compte Formation. Elle reconnaît que le second dossier de formation n'est plus utile après le refus du financement du premier dossier. Les droits étant retenus à tort, Mon Compte Formation prend contact avec l'organisme de formation responsable du second dossier. En accord avec celui-ci, les droits de la requérante lui sont restitués.



Escroquerie par téléphone



LA REQUÊTE

Une requérante est victime d'une escroquerie par téléphone. L'ensemble de son compte CPF a été prélevé.

LA RÉPONSE

La médiatrice sollicite l'équipe de gestion de Mon Compte Formation, qui lui confirme que les droits de la requérante vont être recredités en raison de la fraude dont elle a été victime.



Défaillance d'un organisme de formation



LA REQUÊTE

Une requérante s'est inscrite auprès d'un organisme de formation, qui a été mis en liquidation judiciaire avant l'obtention de son diplôme, alors qu'elle a terminé sa formation. Elle souhaite obtenir le remboursement des 3 700 euros de droits engagés lors de son inscription.

LA RÉPONSE

La médiatrice prend contact avec l'équipe de gestion de Mon Compte Formation. Les droits à formation de la requérante sont régularisés.



Reprise d'une activité professionnelle



LA REQUÊTE

Une requérante annule sa formation, car elle a repris une activité professionnelle, ce qui constitue un cas de force majeure. Elle ne parvient cependant pas à obtenir le remboursement de ses droits sur son CPF.

LA RÉPONSE

Après un échange avec l'équipe de gestion de Mon Compte Formation, la médiatrice confirme à la requérante que ses droits seront recredités sur son compte dans les jours qui viennent.



Délais de règlement des dossiers de formation



LA REQUÊTE

Un organisme de formation saisit la médiatrice, cinq de ses dossiers de formation restant en attente de règlement.

LA RÉPONSE

Après vérification, ces dossiers ont été payés, après échéance du délai des 30 jours. En effet, conformément à l'article 6.7 des conditions particulières de « Mon Compte Formation » applicables aux organismes de formation, la Caisse des Dépôts procède au règlement des sommes dues dans un délai de 30 jours calendaires à compter de la date de réception des données de facturation (et non à la date d'annulation ou de déclaration de « service fait », que l'organisme de formation a saisi dans son espace EDOF).



Problème d'accès à la plateforme EDOF



LA REQUÊTE

Un organisme de formation ne peut pas accéder au portail EDOF, à cause d'un problème technique dû à son SIRET.

LA RÉPONSE

A la demande de la médiatrice, l'équipe de gestion de Mon Compte Formation intervient auprès du Service informatique, qui procède au « forçage manuel » du numéro de SIRET de l'organisme de formation. Celui-ci retrouve son accès à la plateforme, ce qui lui permet de poursuivre son activité.



DIVERS

Recherche de fonds détenus par un notaire**LA REQUÊTE**

Un requérant ne parvient pas à retrouver des fonds que détient son notaire à la suite d'un achat immobilier non abouti. Il déclare qu'il ne répond pas à ses courriers recommandés.

LA RÉPONSE

La médiatrice entre en contact avec la Direction des clientèles bancaires. Celle-ci lui explique ne pas être autorisée à confirmer que les fonds sont détenus ou non par son client notaire. La médiatrice recommande au requérant de saisir la Chambre des Notaires ou, si cette démarche n'aboutissait pas, le Médiateur du Conseil Supérieur du Notariat.

**Contestation d'un rejet de demande de prêt****LA REQUÊTE**

Un client professionnel de la Banque des Territoires sollicite un prêt, sa société connaissant une baisse d'activité en raison de la crise sanitaire. Le requérant conteste le refus de la banque, en soutenant que les fondements de la décision de rejet sont purement subjectifs et partiels.

LA RÉPONSE

La médiatrice demande à la Direction des clientèles bancaires une nouvelle évaluation de la demande du requérant, en accordant une attention particulière à son ancienneté, ainsi qu'aux difficultés financières et conjoncturelles. Après cette nouvelle analyse, il s'avère que la société est déjà en difficulté pour rembourser des prêts en cours. Il n'apparaît donc pas possible de lui accorder un nouveau prêt. La médiatrice n'est pas en mesure d'apporter une réponse favorable à la demande.





ENQUÊTE DE SATISFACTION

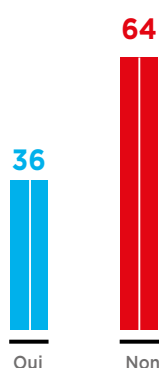


L'enquête adressée par la médiatrice aux requérants fait apparaître une note moyenne de satisfaction de 7,3/10. Elle est stable par rapport à l'an dernier, malgré la très forte augmentation du volume de dossiers à traiter. 84 % des répondants conseilleront de recourir à la Médiation du Groupe.



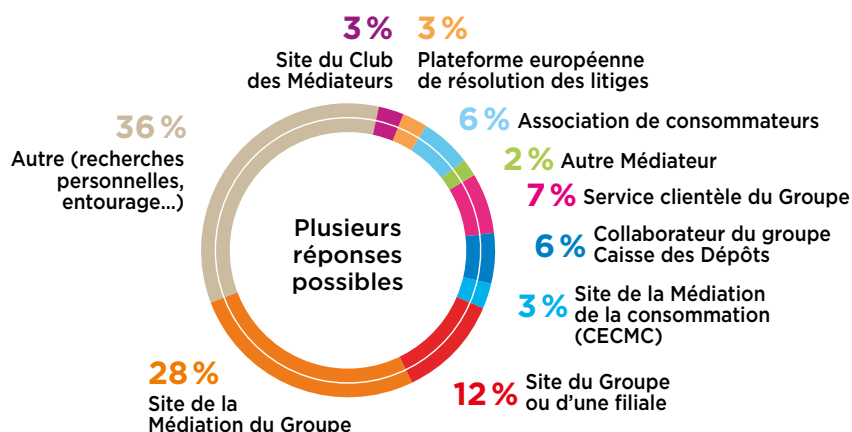
Entre le 14 avril et le 13 mai 2022, un questionnaire de satisfaction a été envoyé à chaque requérant dont le dossier a été clos en 2021. 1 646 questionnaires ont été transmis par courriel. 507 questionnaires ont été retournés, soit 30 %.

■ CONNAISSANCE DE LA CHARTE DE LA MÉDIATION



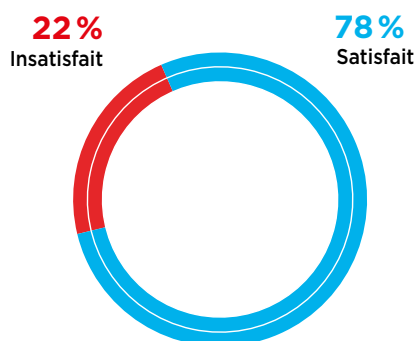
36 % des répondants ont pris connaissance de la charte de la Médiation avant la saisine, un chiffre globalement stable par rapport à l'an dernier.

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



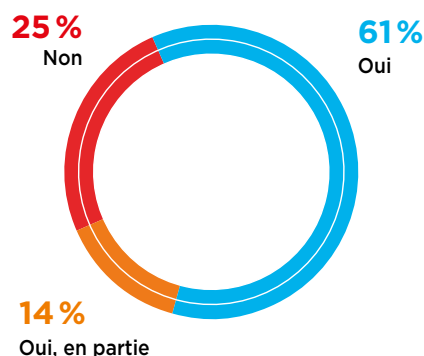
L'information sur la possibilité de saisir la médiatrice se fait pour 28 % des répondants par le site de la Médiation du Groupe, pour 12 % par le site du Groupe ou d'une filiale. Pour 36 % par un autre moyen, essentiellement par des recherches personnelles sur Internet, par un conseiller bancaire ou par l'entourage.

■ RAPIDITÉ DE PRISE EN CHARGE



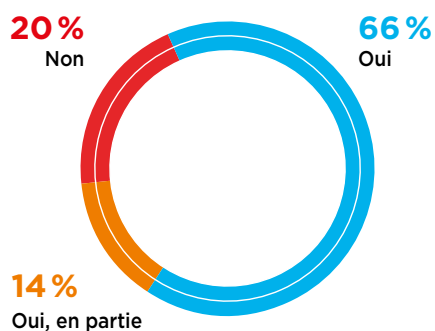
Les répondants dans leur large majorité ont été satisfaits de la prise en charge de leur dossier.

■ OBTENTION DU RÉSULTAT ESPÉRÉ



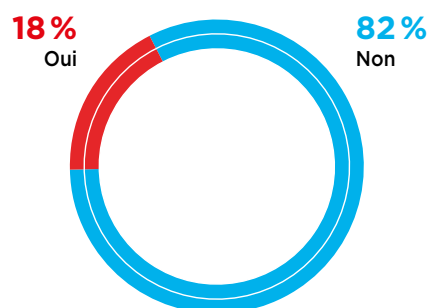
La satisfaction des requérants progresse : 61 % ont été complètement satisfaits, contre 53 % l'an dernier. Pour 75 % des répondants, la demande de médiation a abouti au résultat qu'ils espéraient, totalement ou en partie, en progression de 5 points par rapport à 2020.

■ PRISE EN COMPTE DU POINT DE VUE



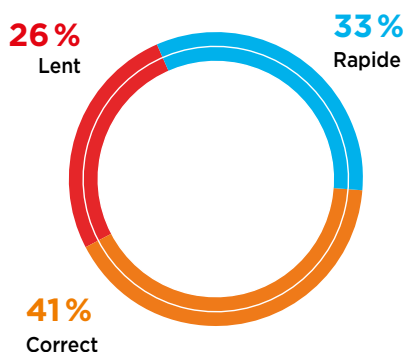
66 % des personnes interrogées estiment que leur point de vue a été pris en compte dans la réponse qu'ils ont reçue, contre 59 % en 2020. Ils sont 95 % lorsque la médiation a abouti au résultat espéré et 6 % seulement lorsque leur demande n'a pas abouti.

■ POURSUITE DE L'ACTION EN JUSTICE



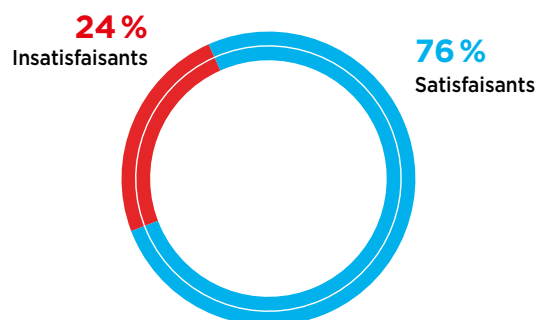
Parmi les 200 personnes n'ayant pas eu entière satisfaction à la suite de la médiation, 18 % déclarent être décidées à aller en justice. Cette proportion est en forte baisse par rapport aux années précédentes, elle était de 33 % en 2020.

■ DÉLAI DE TRAITEMENT



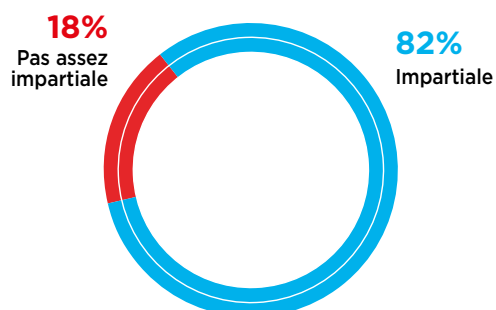
74 % des répondants considèrent le délai de traitement de leur dossier comme rapide ou correct, en léger retrait par rapport à l'an dernier. La proportion est de 87 % pour les requérants ayant obtenu satisfaction et 48 % pour ceux qui n'ont pas obtenu le résultat espéré.

■ CLARTÉ DES ARGUMENTS



76 % des répondants sont satisfaits de la clarté des arguments développés lors de la médiation. 79 % de ceux qui ont obtenu une issue favorable ont jugé les arguments tout à fait clairs, alors que 35 % des requérants insatisfaits ne les ont pas trouvés suffisamment compréhensibles.

■ IMPARTIALITÉ DE LA SOLUTION PROPOSÉE



82 % des répondants estiment que la solution proposée par la médiatrice est impartiale, contre 77 % l'an dernier. 38 % des personnes n'ayant pas eu complète satisfaction ne remettent pas en cause l'impartialité de la médiation.

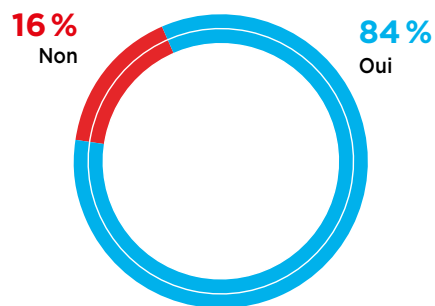
■ SATISFACTION GLOBALE

7,3 / 10



La moyenne est restée stable par rapport à 2020, malgré la forte augmentation du nombre de dossiers traités. L'appréciation globale de l'ensemble du processus de médiation et du suivi du dossier est très fortement corrélée à l'issue obtenue. 89 % des dossiers ayant abouti favorablement ont recueilli des notes de 9/10 ou 10/10.

■ CONSEIL DE RECOURIR À LA MÉDIATION



84 % des répondants seront des ambassadeurs et conseilleront de recourir à la Médiation du Groupe, contre 80 % l'an dernier. 41 % 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 2020

RECOMMANDATION 2020-01

Mon Compte Formation : rendre possible un échange personnalisé

LA SITUATION

Certaines situations particulières nécessitent un échange personnalisé, même bref, avec un conseiller de Mon Compte Formation, permettant d'obtenir une réponse précise. Cet échange est très difficile actuellement, les requêtes aboutissant dans leur grande majorité à un serveur vocal qui apporte des réponses standardisées.

LA PROPOSITION

Estimant qu'un projet de formation est une démarche personnalisée pouvant inclure des cas particuliers, et que de très nombreuses requêtes signalent l'impossibilité d'échanger par mail ou par téléphone avec un collaborateur de Mon Compte Formation, la médiatrice recommande un renforcement significatif des équipes de contact.

LE SUIVI EN 2021

Un renforcement des effectifs dédiés a été effectué et devrait se déployer sur la période 2022-2023.

RECOMMANDATION 2020-02

Mon Compte Formation : veiller à la neutralité de la présentation des organismes de formation

LA SITUATION

Des organismes de formation ont signalé une récurrence des mêmes offres de formation mises en avant lors de la saisie de certains mots-clés.

LA PROPOSITION

La médiatrice propose aux gestionnaires du Compte Personnel de Formation d'examiner avec la plus grande attention la neutralité du moteur de recherche dans les propositions d'organismes de formation, afin de les traiter de manière équitable.

LE SUIVI EN 2021

Dans les éléments qu'elles fournissent à la médiatrice lors de saisines sur ce point, les équipes de gestion de Mon Compte Formation indiquent qu'elles veillent à cette neutralité et qu'elles prennent contact avec les responsables des organismes de formation lorsque des difficultés éventuelles apparaissent.

RECOMMANDATION 2020-03

Faciliter la mise en relation avec les services clients de la Caisse des Dépôts

LA SITUATION

De nombreux requérants contactent la médiatrice avant d'être entrés en relation avec un service clients. Il est en effet plus facile de trouver le contact avec la médiatrice que celui de certains services clients du Groupe, comme le signale une étude interne de la Caisse des Dépôts.

LA PROPOSITION

La médiatrice recommande à la Caisse des Dépôts de renforcer la visibilité des coordonnées des services clients des différentes entités du Groupe, et de renforcer leurs équipes.

LE SUIVI EN 2021

Le portail dédié aux organismes de formation sur Mon Compte Formation indique désormais le numéro de l'assistance téléphonique disponible, ainsi que la possibilité de remplir un formulaire de contact dans l'espace connecté, module « assistance ».

RECOMMANDATION 2020-04

Alerter les utilisateurs de Mon Compte Formation sur les modalités d'annulation d'une formation

LA SITUATION

De nombreux requérants saisissent la Médiation parce que leur Compte Personnel de Formation a été prélevé du montant d'une formation, alors qu'ils avaient procédé eux-mêmes à son annulation sur leur espace personnel.

LA PROPOSITION

La Médiatrice propose d'alerter très visiblement les stagiaires, au moment de leur inscription, sur le fait que l'annulation éventuelle doit être effectuée par l'organisme de formation et non par eux.

LE SUIVI EN 2021

La médiatrice n'a pas eu, à ce stade, confirmation de la mise en place d'une meilleure information des stagiaires.

Les 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

Afin de faire progresser le montant global restitué aux bénéficiaires, la médiatrice propose que la Caisse des Dépôts poursuive la communication sur sa gestion des comptes inactifs, initiée début 2022, tant à l'égard du grand public que des associations de consommateurs.

RECOMMANDATION 2021-02

Ciclade : Recourir à un notaire en cas de succession

LA SITUATION

Dans le cadre d'une succession, la loi impose de recourir dans la plupart des cas à un notaire pour obtenir de Ciclade le versement des avoirs successoraux.

LA PROPOSITION

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

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 proportion des saisines par voie postale est significative (13%), témoignant des difficultés liées à l'illectronisme.

LA PROPOSITION

La médiatrice recommande une meilleure visibilité de l'adresse postale « Ciclade - 56 rue de Lille 75007 Paris », même si une ligne téléphonique avec des conseillers pour répondre aux demandeurs est accessible (0809 40 40 41).

RECOMMANDATION 2021-04

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.

RECOMMANDATION 2021-05

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 respecterait pas l'obligation de proposer une instance de médiation, imposée par les dispositions de l'article L. 616-1 du Code de la consommation. Pour cela, elle suggère de faire explicitement ajouter cette mention au dossier de référencement, en obligeant l'organisme à confirmer son adhésion à ce principe. Après cette acceptation formelle, l'organisme de formation devra afficher sur son site la possibilité de recourir à une instance de médiation en cas de litige et la faire figurer dans ses Conditions générales de vente.

RECOMMANDATION 2021-06

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.

RECOMMANDATION 2021-07

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 existante et de signaler la possibilité de recourir aussi à la Médiation du Groupe.



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



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

<https://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

<https://www.mediation-assurance.org/>



Le Médiateur National de la Consommation et de la Profession d'Avocat

Carole PASCAREL

180, bd Haussmann 75008 Paris

<https://mediateur-consommation-avocat.fr>



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

<https://www.mediation-telecom.org/>



Le Président de l'Association des médiateurs des Collectivités territoriales

Christian LEYRIT

6, rue Duguay- Trouin 75006 Paris

<https://www.amct-mediation.fr/>



Le Médiateur de l'Eau

Bernard JOUGLAIN

BP 40 463
75366 Paris Cedex 08

<https://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

Mohamed AARABI

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

60, rue La Boétie
75008 Paris

<https://www.mediaturefevad.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

<https://www.energie-mediateur.fr/>



La Médiatrice du groupe RATP

Betty CHAPPE

LAC LC12 - 54 quai de la Rapée
75599 Paris Cedex 12

<https://www.ratp.fr/mediateur/>



Le Médiateur des Entreprises

Pierre PELOUZET

98 /102 rue de Richelieu
75002 Paris

<https://www.economie.gouv.fr/mediateur-des-entreprises>



Le Médiateur de l'information nationale de France Télévisions

Jérôme CATHALA

Le Médiateur des programmes de France Télévisions

Gérald PRUFER

7, esplanade Henri-de-France
75907 Paris Cedex 15

<https://www.francetelevisions.fr/et-vous/aide-et-contact/les-mediateurs>



Le Médiateur de la région Ile-de-France

Laurent BATSCH

33 rue Barbet de Jouy
75007 Paris

<https://www.iledefrance.fr/saisir-le-mediateur-de-la-region-ile-de-france>



Le Médiateur du groupe ENGIE

Jean-Pierre HERVÉ

TSA 27601
59973 Tourcoing Cedex

<https://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

<https://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

78, rue de Varenne
75349 PARIS 07 SP

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



Le Médiateur SNCF Mobilités

Jean-Luc DUFORNAUD

TSA 37701
59973 Tourcoing Cedex

<https://www.sncf.com/fr/service-client/gestion-des-litiges/mediateur-sncf/processus-de-mediation>



Le Médiateur Tourisme et Voyage

Jean-Pierre TEYSSIER

BP 80 303
75823 Paris Cedex 17

<https://www.mtv.travel/>



Le président du Cercle des médiateurs bancaires

Yves GERARD

43, rue des Missionnaires
78000 Versailles

<https://cerclemediateursbancaires.fr/>



Le représentant du Défenseur des Droits

Daniel AGACINSKI

Délégué général à la médiation
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



Ouvrir un nouveau regard

Comment faire 4 triangles équilatéraux avec 6 allumettes ?

La solution ? Le tétraèdre. Elle ne nous vient pas immédiatement à l'esprit, car nous avons tendance à aborder le problème à plat et nous ne réfléchissons pas spontanément en 3D...

La médiation, c'est aussi regarder un dossier sous un nouvel angle, afin d'envisager une voie qui n'avait pas encore été explorée !



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, Maxime Debu-Lestrat et Alexis Welmant, chargés de mission ; Eloïse Lefranc, stagiaire ; Katia Bezzaouya, assistante ;
- le Secrétariat général du Groupe et tout particulièrement la responsable du Consulting Interne et son équipe ;
- la direction juridique et fiscale ;
- 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

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

