



Rapport de la Médiatrice 2024



**Caisse
des Dépôts**
GROUPE

LE GROUPE CAISSE DES DÉPÔTS

ÉDITORIAL

ACTIVITÉ

La médiation en 2024

CHIFFRES

Les chiffres de la médiation

LITIGES

Exemples de médiation
> médiation de la consommation
> médiation institutionnelle

SATISFACTION

Une enquête menée auprès
des requérants

RECOMMANDATIONS

Propositions de la médiatrice

ANNEXES



Le groupe Caisse des Dépôts

*La Caisse des
Dépôts et ses
filiales constituent
un Groupe public,
investisseur de long
terme au service de
l'intérêt général et
du développement
économique du
pays. Il remplit ses
missions en appui
des politiques
conduites par l'État
et les collectivités
locales, et
peut exercer
des activités
concurrentielles.*

Intérêt général, confiance, long terme sont les valeurs cardinales qui déterminent le sens des actions du Groupe depuis plus de 200 ans. Il mobilise l'ensemble des expertises et capacités d'interventions financières pour répondre aux défis auxquels le pays doit faire face et agit en faveur du développement économique de tous les territoires, de la transformation écologique et de la cohésion sociale.

Pour guider l'engagement de ses 350 000 collaborateurs, le Groupe s'est doté en 2022 d'une raison d'être : « Alliance unique d'acteurs économiques publics et privés, nous nous engageons, au cœur des territoires, pour accélérer la transformation écologique et pour contribuer à offrir une vie meilleure pour toutes et tous. »

La Caisse des Dépôts est chargée de la protection de l'épargne populaire, du financement du logement social et de la gestion d'organismes de retraite. Elle contribue également au développement économique local et national, particulièrement dans les domaines de l'emploi, de la politique de la ville, de la lutte contre l'exclusion bancaire et financière, de la création d'entreprise et du développement durable. La Caisse des dépôts et consignations est un investisseur de long terme et contribue, dans le respect de ses intérêts patrimoniaux, au développement des entreprises.

Pour cela, elle mobilise les 4 métiers de l'Établissement financier public, ses participations stratégiques et ses filiales.

Les 4 grands métiers

La Banque des Territoires, créée en 2018, accompagne les territoires et leurs acteurs en proposant des solutions adaptées aux enjeux locaux : conseil, prêts et investissements en capital. Avec 16 directions régionales, 37 implantations territoriales et deux filiales, CDC Habitat et la SCET, elle propose une offre complète en ingénierie et en montage de projet aux collectivités, organismes de logement social, entreprises publiques locales, professions juridiques, entreprises et acteurs financiers, avec l'ambition d'agir pour des territoires plus durables et plus solidaires. Par ailleurs, le réseau des directions régionales de la Banque des Territoires, en métropole et en outre-mer, mobilise l'ensemble de ses savoir-faire et de ses financements.

La Direction des politiques sociales de la Caisse des Dépôts accompagne les Français tout au long de la vie. Tiers de confiance, elle concourt à la cohésion sociale et à la réduction de la fracture territoriale, en intervenant principalement dans quatre domaines : les retraites, la formation professionnelle, le handicap, le grand âge et la santé. Gestionnaire de 65 fonds et mandats, partenaire privilégié de 55 000 employeurs publics, la direction des politiques sociales apporte des solutions fiables et innovantes à ses clients et aux pouvoirs publics.

Les Gestions d'actifs (GDA) gèrent l'ensemble des placements financiers de la Caisse des Dépôts (obligations, actions, non coté, immobilier, forêts, etc.), issus des bilans du Fonds d'épargne et de la Section générale. Premier gérant d'actifs de statut public (avec 323 Md€ d'encours d'actifs sous gestion au 31 décembre 2024) et premier investisseur sur les PME françaises cotées, GDA investit dans toutes les classes d'actifs, directement ou au travers de ses filiales (CDC Croissance, La Société Forestière, CDC Investissement Immobilier), dans une perspective responsable et de long terme.

La Gestion des participations stratégiques (GPS) gère 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. Elle contribue à la définition de la position actionnariale de la CDC ainsi qu'à l'accompagnement stratégique et financier des filiales, tout en coordonnant les priorités entre le Groupe et ses filiales. Investisseur de long terme, elle accompagne dans la durée le développement de ses filiales dont les résultats financiers soutiennent les missions d'intérêt général.

Les deux partenaires stratégiques détenus avec l'Etat

Bpifrance est une banque publique d'investissement détenue par la Caisse des Dépôts et l'État, qui a pour mission de dynamiser et rendre plus compétitive l'économie française, en appui des politiques publiques. Elle finance les entreprises à chaque étape de leur développement, en crédit, garantie et fonds propres. Partenaire de confiance des entrepreneurs, elle développe une offre de conseil, de formation, de mise en réseau, et un programme d'accélération pour les startups, PME et ETI.

Le Groupe La Poste, détenu majoritairement par la Caisse des Dépôts depuis 2020, avec maintien de l'État au capital, accompagne tous les Français en offrant des services utiles et adaptés à leurs besoins. A travers ses quatre missions de service public (courrier, services bancaires pour tous, aménagement du territoire via la présence postale, presse), le Groupe La Poste accompagne les grandes transitions écologique, territoriale, démographique et numérique qui impactent la société.

Les filiales qui interviennent dans le champ concurrentiel

En France et à l'international, le groupe Caisse des Dépôts rassemble en son sein des activités financières, des opérateurs spécialisés dans des secteurs aussi variés que l'accompagnement au développement et le soutien des entreprises, l'assurance de personnes, le logement et l'immobilier, la mobilité durable, l'ingénierie et l'environnement.

L'ensemble de ces informations est issu du site institutionnel de la Caisse des Dépôts

Marie-Caroline de Lussy
Médiatrice du groupe
Caisse des Dépôts

La Médiation du groupe Caisse des Dépôts présente des caractéristiques originales, puisqu'elle concerne les missions historiques et réglementées du Groupe, largement prédominantes, mais aussi ses relations avec des consommateurs depuis l'ordonnance du 20 Août 2015 relative au règlement extra-judiciaire des litiges de la consommation.

La Médiation s'inscrit dans un cadre avec une forte éthique, en référence aux valeurs historiques de la Caisse des Dépôts, que sont l'intérêt général, la confiance et le long terme. Ces valeurs se rattachent à la devise de l'Institution depuis sa création en 1816 : « **la Foi Publique** ».

La Médiation obéit à des principes déontologiques stricts : l'indépendance, la neutralité, l'impartialité et la confidentialité en dehors de tout risque de conflit d'intérêt.

Ma première année en qualité de médiatrice du groupe Caisse des Dépôts m'a permis d'aborder un certain nombre de priorités dans l'exercice de la médiation au quotidien.

D'abord, la **nécessité de mieux organiser notre activité**, afin de pouvoir répondre à un flux continu de saisines. Ceci à la fois dans l'intérêt des requérants, afin de fluidifier le traitement des saisines et le délai de réponse, mais aussi dans l'intérêt de l'équipe avec notamment l'arrivée de renforts pour faire face à l'accroissement continu de l'activité.

Nous avons par ailleurs poursuivi nos échanges avec les métiers du groupe Caisse des Dépôts, afin de **réorienter les saisines** qui nous arrivent directement en « primo-demande », sans échange préalable avec les services compétents des différentes entités du



Des réponses en droit et en équité

Groupe, notamment dans les deux domaines qui nous mobilisent le plus : Mon Compte Formation et la Retraite.

La Médiation institutionnelle faisant par ailleurs l'objet de saisines sur des thématiques récurrentes, un référentiel de réponses harmonisées a été mis en place afin de veiller à l'équité de traitement des réponses vis-à-vis des différents requérants. Il fait l'objet d'une mise à jour régulière.

Nous avons également amorcé une réflexion sur la mise en place d'**outils de traitement**, qui nous permettraient de gagner en efficacité. C'est l'occasion de réfléchir à la manière dont pourraient être intégrés certains apports de l'intelligence artificielle, en lien avec les réflexions menées avec d'autres médiations sur ce sujet, tout en préservant bien sûr l'humanité indispensable à la médiation.

Mais au-delà de l'optimisation du traitement des saisines, nous apprenons également à gérer au quotidien une **charge émotionnelle** importante face à la situation compliquée de certains requérants et nous échangeons régulièrement au sein de l'équipe sur les dossiers difficiles.

Nous nous efforçons de répondre au mieux, avec une écoute active et bienveillante, tout en respectant le cadre juridique dans lequel s'inscrivent les missions de la Caisse des Dépôts. Notre marge de manœuvre est parfois limitée pour tenter d'apaiser certains désespoirs face aux difficultés rencontrées, mais nous veillons à expliquer les tenants et les aboutissants de chaque réponse apportée.

Le simple fait d'apporter une écoute et d'expliquer le cadre de l'application de la loi permet la plupart du temps de **reconstruire un lien** qui s'était distendu entre l'usager et l'Etablissement public.

Sur proposition d'Éric Lombard, alors Directeur général, un organe collégial paritaire réuni le 25 avril 2024 m'a désignée **médiatrice de la consommation** du groupe Caisse des Dépôts, pour un mandat de six ans, afin d'être en conformité avec les dispositions du code de la consommation. Cette désignation, après examen de mon dossier et mon audition le 13 mai 2024, a recueilli l'accord de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) le 24 mai 2024. Elle m'a référencée en qualité de médiatrice de la consommation auprès du groupe Caisse des Dépôts.

La quasi-totalité des saisines concerne néanmoins la médiation institutionnelle. **2566 dossiers ont été traités** pendant l'année, en progression de 7 % par rapport à 2023. L'accroissement continu des saisines depuis 2020 est en rapport avec le déploiement des activités du groupe Caisse des Dépôts, mais aussi avec la notoriété grandissante de la médiation auprès du public.

Le **Compte Personnel de Formation** reste le principal motif de saisine, avec 56 % des dossiers traités et clôturés dans l'année. Cette proportion est en recul par rapport à l'an dernier, où elle représentait 63 % de l'ensemble des requêtes.

La part des dossiers concernant **les retraits** a quant à elle continué à progresser, passant de 19 % à 29 % des dossiers traités.

90 % des saisines nous ont été adressées via le **site Internet** de la Médiation. La saisine par courrier postal reste cependant une alternative toujours possible, pour ceux qui rencontrent des difficultés avec la culture digitale ou qui sont exclus du « tout numérique ».

En début d'année 2024, l'ensemble des acteurs de la médiation du Groupe Caisse des Dépôts ont été réunis, en présence d'Éric Lombard et de Frédérique Agostini, présidente du

Conseil National de la Médiation, afin d'échanger sur les différents modes de médiation existants au sein du groupe. Cela a été un des grands temps forts de la **Communauté Médiation** du groupe Caisse des Dépôts. Elle a pour objectif que la médiation, sous ses différentes formes, se déploie dans tous les métiers et diffuse une culture d'apaisement des conflits par le dialogue.

J'ai été heureuse de constater que la majorité des **recommandations d'amélioration** formulées l'an dernier au groupe Caisse des Dépôts ont fait l'objet d'échanges et d'un suivi régulier avec les métiers concernés.

Afin de clarifier les champs de compétences au sein du Groupe et en réponse aux observations de la CECMC, une convention a été signée en 2024 avec le Médiateur Tourisme et Voyage, dont relèvent notamment Transdev et la Compagnie des Alpes. La démarche s'est poursuivie en 2025, avec la signature d'une convention avec le Médiateur de l'Assurance dont relève CNP Assurances.

29,4 % des requérants à qui a été envoyé notre **questionnaire annuel de satisfaction** ont répondu. L'enquête fait apparaître que 72 % des répondants conseilleraient de recourir à la Médiation, chiffre équivalent à l'an dernier. 63% des répondants sont satisfaits du processus global de Médiation, lui attribuant la note de 7/10. Une note en hausse par rapport à 2023 (6,5/10).

J'adresse enfin mes plus sincères remerciements à toute l'équipe de la Médiation. Son engagement sans faille au quotidien nous a permis d'apporter des réponses claires, en droit et en équité, aux demandes des requérants, en toute impartialité, et dans les meilleurs délais qu'ils sont en droit d'attendre. **Je remercie également l'ensemble de nos interlocuteurs** au sein du groupe Caisse des Dépôts, qui se sont rendus disponibles pour répondre à chacune de nos sollicitations.



ACTIVITÉ

En rétablissant le dialogue, la médiation contribue à renouer une relation de confiance entre le groupe Caisse des Dépôts et ses usagers ou ses consommateurs, souvent remise en question à l'occasion d'un litige. Son activité a continué de progresser en 2024 avec une augmentation de 7 % des dossiers traités.

Une voie de recours dans la résolution d'un litige

La médiation constitue un mode amiable de résolution des litiges. Elle s'attache à régler les différends, de manière confidentielle, avec impartialité et équité, grâce à une écoute active et bienveillante. La médiation s'appuie sur les valeurs qui se rattachent à la devise historique de la Caisse des dépôts : « la Foi publique ». Elle met en œuvre l'un des principes constitutifs de l'Institution : la confiance, fondement même du principe de médiation.

Reconstruire une relation fondée sur la confiance

La Caisse des Dépôts a été l'une des premières institutions françaises à se doter d'une instance de médiation, en 1997, à la suite d'une suggestion du médiateur de la République au Directeur général, pour établir un nouveau dialogue sur certains dossiers difficiles.

La médiation incarne la confiance, qui est depuis plus de 200 ans au cœur des relations entre le groupe Caisse des Dépôts et l'ensemble de ses parties prenantes, ses usagers et consommateurs.

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

L'instance de médiation s'est mise en conformité en 2017 avec la législation européenne relative au droit de la consommation, en instaurant une médiation de la consommation. Elle s'applique aujourd'hui principalement aux saisines relatives aux comptes bancaires personnels et aux prêts accordés aux collaborateurs par la Mission sociale du Groupe. Elle concerne aussi certaines filiales 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 le dialogue qui a été rompu 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

Créée il y a plus de 200 ans par la loi du 28 avril 1816, pour rétablir le crédit financier de l'État après les désordres du Premier Empire, la Caisse des Dépôts occupe une position de tiers de confiance entre les citoyens français et la puissance publique.

Mentionnée à de nombreuses reprises dans les débats parlementaires relatifs à sa création, « la Foi publique » devient sa devise.

La fides conditionne la solidarité sociale, dans le respect du droit. Après avoir personnifié à Rome la fidélité contractuelle et la force solidaire de la communauté, on la retrouve dans les premiers grands traités de droit public du XVII^e siècle en France.

Vertu de la fiabilité morale et civique, « la Foi publique » est invoquée lorsque le Trésor Royal, en faillite permanente, est incapable d'honorer les dettes de l'État. Elle devient ensuite le devoir fondamental de la Nation, lors des premières grandes évolutions financières de l'époque révolutionnaire.



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

Une médiation indépendante, neutre et impartiale, source de confiance des parties prenantes.

La médiatrice du groupe Caisse des Dépôts bénéficie d'un statut particulier garantissant sa totale indépendance, réaffirmée par le Directeur général à l'occasion de sa nomination. Elle n'est assujettie à aucun lien, ni hiérarchique, ni fonctionnel, et ne reçoit aucune directive. Son statut particulier lui permet de disposer d'un budget et d'une équipe adaptés à l'accomplissement de sa mission. Elle traite toutes les parties d'une manière neutre, impartiale et confidentielle, dans le respect de la Charte de la médiation du Groupe.

Marie-Caroline de Lussy a été nommée médiatrice institutionnelle du groupe Caisse des Dépôts le 1^{er} décembre 2023, par Eric Lombard, Directeur général.

Sur proposition de celui-ci, un organe collégial paritaire réuni le 25 avril 2024, l'a également désignée médiatrice de la consommation du groupe Caisse des Dépôts pour une durée de six ans sous la dénomination « Médiatrice du Groupe ».

A la suite de son audition le 13 mai 2024 et après examen de son dossier, la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) a donné son accord le 24 mai 2024, afin que Marie-Caroline de Lussy puisse exercer en qualité de médiatrice de la consommation auprès du groupe Caisse des Dépôts.

Écoute, éthique et déontologie

La médiation permet de régler un litige lors d'un différend entre des personnes physiques ou morales et des entreprises ou institutions. L'avis rendu par la médiatrice, s'il est favorable, permet d'éviter une action en justice et contribue à renouer une relation dans une vision de long terme.

D'accès libre et gratuit, la médiation repose sur une écoute attentive et s'inscrit dans un processus garantissant la liberté, le consentement et l'autonomie de chacune des parties, tout en respectant les règles déontologiques d'indépendance, de neutralité et d'impartialité.

La médiatrice intervient en équité, en tenant compte de la situation particulière de chacun. Elle rend un avis dans un délai d'un à trois mois, qui peut être prolongé en fonction de la complexité du dossier. Les parties sont libres de l'accepter ou de le refuser.

Une connaissance approfondie du Groupe et une formation à la médiation

Le parcours professionnel accompli par la médiatrice au sein du groupe Caisse des Dépôts lui permet d'en avoir une connaissance approfondie. A l'issue d'une formation spécifique à la médiation, elle est titulaire depuis octobre 2024 du Diplôme Universitaire de Médiateur délivré par l'Institut de Formation à la Médiation et à la Négociation (IFOMENE).

Elle a également obtenu en 2024 la certification professionnelle « Conduire des médiations judiciaires et conventionnelles ». La médiatrice participe également régulièrement aux formations proposées par le Club des médiateurs de services au public et par le Cercle des médiateurs bancaires.

Médiation de la consommation

La médiation de la consommation couvre les activités du groupe Caisse des Dépôts relevant du droit de la consommation : comptes bancaires, prêts au logement, transports de voyageurs (Transdev), loisirs (Compagnie des Alpes), assurances (CNP Assurances), Théâtre des Champs-Élysées...

Elle concerne uniquement les litiges portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de services entre un consommateur et un professionnel. Un consommateur est une personne physique liée par un contrat individuel avec une entité du Groupe, en dehors de l'exercice de sa profession.

Médiation institutionnelle

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

LES TEXTES DE RÉFÉRENCE ENCADRANT LA MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

Les textes français

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

Les textes européens

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

DES RECOMMANDATIONS ADRESSÉES AU GROUPE

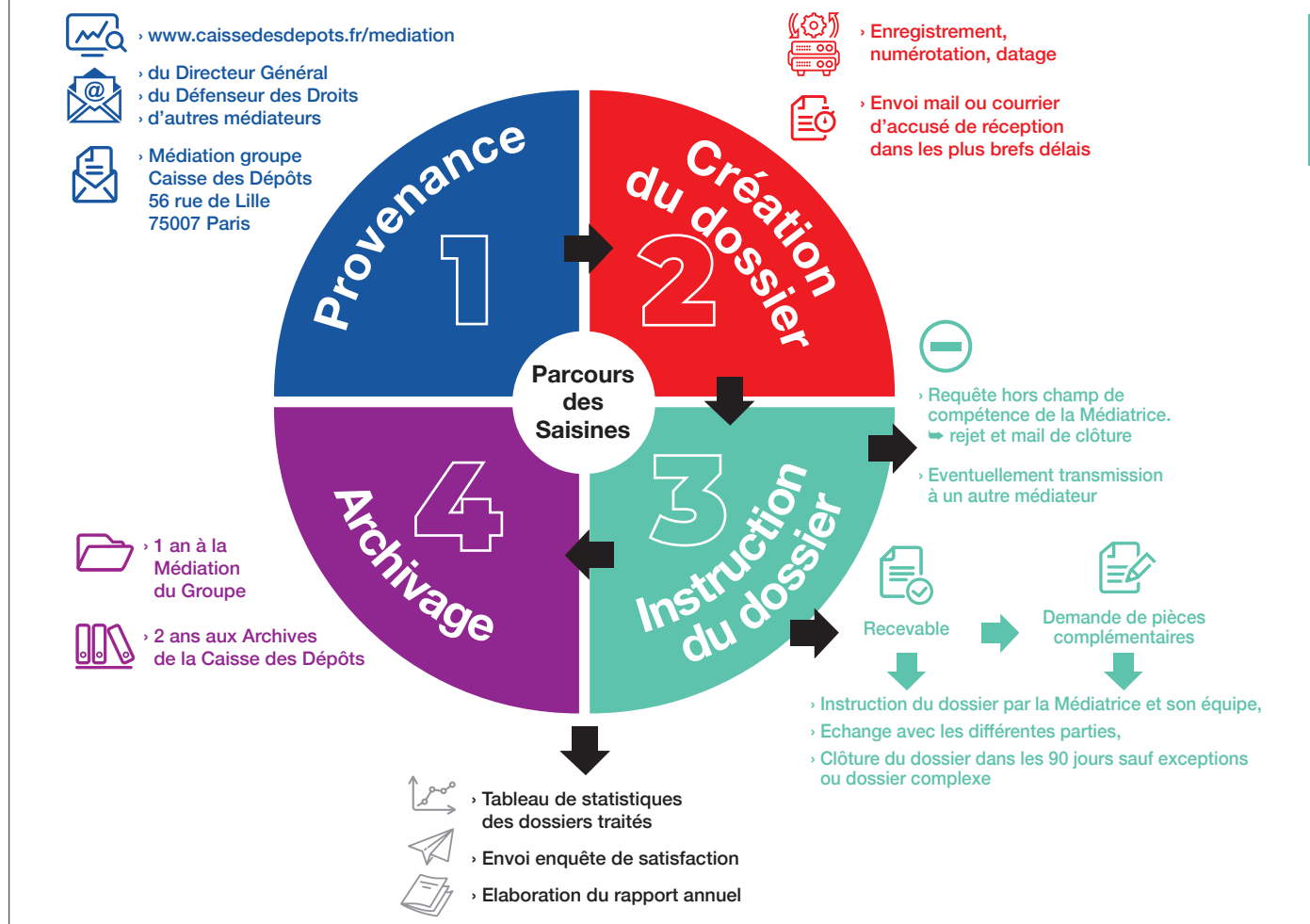
Chaque année, la médiatrice s'appuie sur certaines situations exposées par les requérants dans leurs saisines pour formuler des recommandations d'amélioration dans le rapport qu'elle remet au Directeur général du groupe Caisse des Dépôts. Ces recommandations visent à améliorer la qualité des processus et des services rendus par le Groupe à ses usagers.



L'AGENDA 2024 DE LA MÉDIATRICE

- **25 janvier.** Réunion plénière et Assemblée générale statutaire du Club des médiateurs de services au public (CMSP) au siège de l'AMF.
- **1^{er} février 2024.** Événement Médiation du groupe Caisse des dépôts, en présence d'Éric Lombard, Directeur général et de Frédérique Agostini, Présidente du Conseil National de la Médiation (CNM).
- **8 février.** Présentation de la Médiation du groupe Caisse des Dépôts, lors du Séminaire « Connaissance du Groupe ».
- **27 février.** Rencontre annuelle avec les équipes du Pôle Ciclade de la Caisse des Dépôts.
- **13 et 20 mars.** Formation du CMSP : « La médiation sous l'angle juridique ».
- **18 mars.** Formation du Cercle des médiateurs bancaires (CMB) : « La sécurité des moyens de paiement ».
- **19 mars.** Echanges avec la direction de « Mon Compte Formation ».
- **28 mars.** Réunion plénière du CMSP, au siège de la Médiation de l'Assurance.
- **25 avril.** Désignation en qualité de médiatrice de la consommation par l'organe collégial paritaire mis en place par la Caisse des Dépôts.
- **13 mai.** Audition par la Commission d'évaluation et de contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC).
- **30 mai.** Réunion plénière du CMSP au siège de la Banque Postale et rencontre annuelle avec les associations de consommateurs.
- **13 juin.** Echanges avec les conseillers formation professionnelle du centre de contacts de « Mon Compte Formation » / Présentation de la médiation du groupe Caisse des Dépôts lors du séminaire « Connaissance du Groupe ».
- **20 juin.** Formation du CMSP : « L'actualité de la médiation administrative » / Présentation de la Médiation du groupe Caisse des Dépôts lors du Café juridique de la filière juridique du Groupe.
- **27 juin.** Formation du CMSP : « L'actualité du droit de la Consommation ».
- **3 juillet.** Séminaire annuel et assemblée générale extraordinaire du CMSP à l'Agrocampus 78 de Saint-Germain-en-Laye.
- **15 juillet.** Présentation du rapport d'activité 2023 de la médiatrice au Directeur général de la Caisse des Dépôts.
- **11 septembre.** Participation à la rencontre organisée par la Défenseure des droits avec l'ensemble des médiateurs intervenant dans la relation de service public, afin d'échanger sur des sujets d'intérêt commun.
- **26 septembre.** Réunion plénière du CMSP à la Banque de France.
- **11 octobre.** Rencontre du groupe de travail interne du groupe Caisse des Dépôts sur la médiation interne au siège de Transdev.
- **6 novembre.** Visioconférence du Club des Médiateurs Bancaires sur la décision de la Cour de cassation du 23 octobre 2024 (fraude au faux conseiller).
- **21 novembre.** Réunion plénière du Club des médiateurs de services au public au Conseil National du Notariat.
- **19 décembre.** Séminaire de la médiation de la consommation organisé par la CECMC & la DGCCRF à Bercy.
- **20 décembre.** Assemblée générale du Cercle des Médiateurs Bancaires.

LE PARCOURS DES SAISINES



La médiation en 2024

Des sites Internet toujours plus fréquentés

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 nombre de pages vues en 2024 a fortement progressé : 32 897 contre 23 145 l'an dernier, soit une hausse de plus de 42 %. La page « Accueil » Médiation du groupe Caisse des Dépôts a reçu 10 855 visites, le formulaire de saisine institutionnelle 10 826 et le formulaire de saisine de la consommation 605.

Préserver la possibilité d'une saisine par courrier postal

La progression globale de la digitalisation et la généralisation des saisines à travers les deux sites de la médiation du Groupe, ne doit pas laisser à l'écart les personnes peu intégrées à la culture Internet, qui se sentent exclues du « tout numérique », soit parce qu'elles n'y ont pas accès, soit parce que cela est, pour elles, générateur de stress.

Pour que la médiation reste accessible à tous, il est essentiel de continuer à offrir la possibilité de saisir la médiatrice par courrier postal. Un échange téléphonique reste également envisageable dans certains cas.

Une étude publiée le 22 juin 2023 par l'Insee révèle que 15 % de la population était en situation « d'illectronisme » en 2021, c'est-à-dire n'ayant pas utilisé Internet au cours des trois derniers mois. Ce chiffre est néanmoins en régression chaque année.

Une politique de protection des données

Toutes les informations communiquées à la médiatrice lors de la saisine et les échanges ultérieurs (courrier, courriel, entretien téléphonique) sont traitées par la Caisse des Dépôts selon les dispositions légales et réglementaires, conformément à sa politique de protection des données à caractère personnel, accessible sur son site Internet. (<https://www.caissedesdepots.fr/donnees-personnelles-et-cookies>)

Une recherche permanente d'efficacité dans le traitement des saisines

Avec la mise en œuvre d'un nouvel outil de traitement des saisines en 2022, qui fait l'objet d'évolutions régulières depuis, la médiation poursuit sa recherche d'amélioration dans le traitement des saisines, pour une efficacité toujours accrue : facilités de traitement avec un accusé de réception automatique, sécurité des données et production de statistiques fiables. Après avoir simplifié les demandes d'informations complémentaires aux requérants, comme aux directions et services, la médiation s'est entretenue avec les différents métiers du Groupe, afin de réorienter vers les services compétents les demandes qui lui parviennent en premier recours, sans échange préalable avec les services « Relation Client » des différentes entités de la Caisse des Dépôts.

Dans le cadre des échanges avec d'autres médiations, une réflexion plus globale est en cours sur la manière d'intégrer les apports de l'intelligence artificielle pour une meilleure efficacité du traitement tout en préservant l'humanité indispensable à la médiation.



Nommée médiatrice institutionnelle du groupe Caisse des Dépôts le 1^{er} décembre 2023 par Eric Lombard, Directeur général, Marie-Caroline de Lussy a été ré-férencée en qualité de médiatrice de la consommation auprès du groupe Caisse des dépôts par la CECMC le 24 mai 2024.

“ La médiation est faite pour rétablir le dialogue, encore faut-il qu’il ait existé ! ”

Que représente pour vous cette fonction de médiatrice du groupe Caisse des Dépôts ?

Ainsi que je l’ai rapidement constaté lors de ma prise de fonction, il s’agit réellement d’une mission. Nous essayons au quotidien de venir en aide aux personnes qui nous saisissent, parfois au cœur de situations personnelles complexes. Nous contribuons, modestement et avec les moyens qui sont les nôtres, à la raison d’être du groupe Caisse des Dépôts, qui vise « à offrir une vie meilleure pour toutes et tous ». Nous participons de la même manière, et toujours à notre échelle, à la cohésion sociale, en rétablissant un dialogue qui s’est délité et en renouant la confiance. En cela, la médiation est un véritable outil de paix sociale.

Comment avez-vous vécu cette première année ?

Cela a été une année particulièrement dense, aussi bien en termes d’activité soutenue que de charge émotionnelle. J’ai été marquée par le fait que derrière chaque saisine, il existe une histoire personnelle unique, qui mérite temps et attention. Nous constatons dans certains cas un désarroi profond d’impuissance exprimé par les requérants face à un système et une réglementation qui les dépassent. Au-delà du problème à régler qui motive la saisine, de nombreux requérants sont également à la recherche d’une approche humaine et personnalisée dans le traitement de leur litige, à travers écoute et empathie.

Quelles ont été vos priorités ?

Nous nous sommes mis d'accord avec différents métiers du groupe Caisse des Dépôts pour réorienter vers eux les « primo-demandes », c'est-à-dire les saisines qui nous arrivent directement en premier recours, sans échange préalable avec le service compétent de l'entité concernée du Groupe. Notre mission est de rétablir le dialogue entre l'institution et l'utilisateur ou le consommateur, encore faut-il qu'il ait existé ! Nous nous sommes également efforcés d'organiser au mieux la gestion opérationnelle de la médiation en renforçant notamment l'équipe.

Vous avez finalement une activité intense de production ?

Avec un traitement quotidien de saisines, dont le nombre ne peut jamais être anticipé et qui fluctue, la médiation est une activité opérationnelle, qui doit être organisée, au sein d'un service structuré. C'est une production intensive, qui ne s'arrête jamais. Les requérants attendent une prise en compte rapide de leur demande et de son traitement. Nous devons gérer la temporalité des demandes, afin d'avoir le temps nécessaire pour instruire le dossier en lien avec les métiers concernés.

Avez-vous mis en place de nouveaux outils de traitement, afin d'améliorer l'opérationnalité des réponses ?

Nous allons notamment étudier la possibilité de mettre en place un CRM (Customer Relationship Management), qui est un outil déjà utilisé par d'autres médiations. Cette réflexion va être menée de pair avec les apports potentiels de l'intelligence artificielle, en lien avec les réflexions menées avec d'autres médiations à ce sujet, tout en veillant à préserver l'humanité indispensable à la médiation.

Avez-vous constaté une évolution dans les rapports avec les requérants ?

La médiation est un bon observatoire de la société et de ses évolutions.

Nous assistons parfois à une montée de la tension et de l'agressivité dans les échanges, que nous nous efforçons systématiquement de désamorcer en expliquant les motifs d'une décision.

Nous constatons aussi une montée de l'impatience en lien avec l'hyper-connectivité de la société, la volonté d'avoir tout, tout de suite. Les requérants ont parfois du mal à s'inscrire dans la durée que nécessite l'instruction d'un dossier de médiation.

Quelles sont vos principales difficultés ?

Au-delà d'un flux continu de saisines qui ne s'arrête jamais, nous devons gérer une charge émotionnelle réelle dans certaines saisines, en lien avec des parcours personnels souvent difficiles. Agissant dans le respect des textes, nous n'avons pas toujours beaucoup de marge de manœuvre dans la médiation, si ce n'est une écoute attentive, bienveillante et empathique, ainsi que la volonté d'expliquer au mieux l'application de certaines réglementations. C'est souvent une école d'humilité face aux attentes très fortes que les requérants mettent en nous.

LE PARCOURS PROFESSIONNEL DE LA MÉDIATRICE

Diplômée de l'Institut Politique de Paris, section économique et financière, et de l'Université Paris II - Assas, en sciences économiques et en droit, Marie-Caroline de Lussy débute sa carrière en 1989 chez Deloitte, secteur audit, avant de rejoindre en 1993 la direction financière de la Banque Dresdner Kleinwort Benson Marchés. Elle rejoint ensuite le groupe Caisse des Dépôts en 2000 et y occupe différents postes de responsable opérationnelle dans les secteurs comptables et financiers. Elle est également directrice des affaires générales et de la coordination du pôle finances, stratégie et participations de la Caisse des Dépôts. A partir de 2019, elle est en charge de l'optimisation du pilotage de la gouvernance, de la coordination du suivi des mandats d'administrateurs et de fonctions d'appui, ainsi que de conseil en matière de gouvernance. En décembre 2023, elle succède à Anne Guillaumat de Blignières, médiatrice depuis 2015.

La médiation a une mission pédagogique, pour expliquer une situation qui reste parfois incomprise

La médiatrice est entourée d'une équipe permanente de deux personnes : un conseiller à la médiation et une chargée de mission. Elle encadre également un alternant en stage pour un an et elle accueille un juriste en renfort temporaire.

François Calonne,
conseiller à la médiation.



Avocat pendant plusieurs années, il entre à la Caisse des Dépôts au Fonds de réserve des Retraites, puis travaille ensuite à la direction des Affaires internationales. Une formation en médiation vient compléter son expérience.

Quelle a été votre activité dominante en 2024 ?

Mon Compte Formation a de nouveau été la principale thématique que nous avons traitée. Par exemple, un requérant souhaite être remboursé de sa formation, car elle n'a pas répondu à ses attentes, il n'a pas pu la terminer ou il a dû l'annuler pour cause de force majeure. Nous traitons aussi le cas d'organismes de formation qui n'ont pas été réglés ou ont été déréférencés de la plateforme.

Comment menez-vous l'instruction des dossiers ?

Nous tentons de trouver des marges de manœuvre, dans un cadre légal strict. Parfois, il n'y en a pas, face à l'application de la loi. C'est particulièrement vrai sur le sujet des retraites, où certains cas sont délicats, mais sans réelle possibilité de les résoudre. Nous rassemblons un maximum d'éléments qui permettent de rendre un avis en équité, dans la mesure du possible.

Quelle est pour vous la qualité essentielle en médiation ?

La capacité à renouer un lien. Cela va au-delà du besoin ponctuel, qui peut être urgent, comme le paiement d'une pension supprimé par erreur. La reconstruction d'un lien de confiance dans le long terme est importante. La médiation contribue pleinement à l'axe stratégique de cohésion sociale de la Caisse des Dépôts. Une écoute active fait partie intégrante de ses outils essentiels.

Quelle a été votre activité dominante en 2024 ?

La thématique des retraites a continué à progresser, avec le ressenti d'une montée de l'anxiété chez certains requérants. Il y a un réel désarroi, face à des situations difficiles.

Comment menez-vous l'instruction des dossiers ?

Je demande à nos interlocuteurs internes des éléments complémentaires, en proposant parfois d'aborder un cas sous un angle différent, tout en essayant de faire en sorte que la composante humaine soit prise en considération. Ces informations permettent une analyse objective du dossier. Je m'efforce d'aider au mieux les requérants, qui se trouvent parfois démunis face à certaines complexités liées à leur situation.

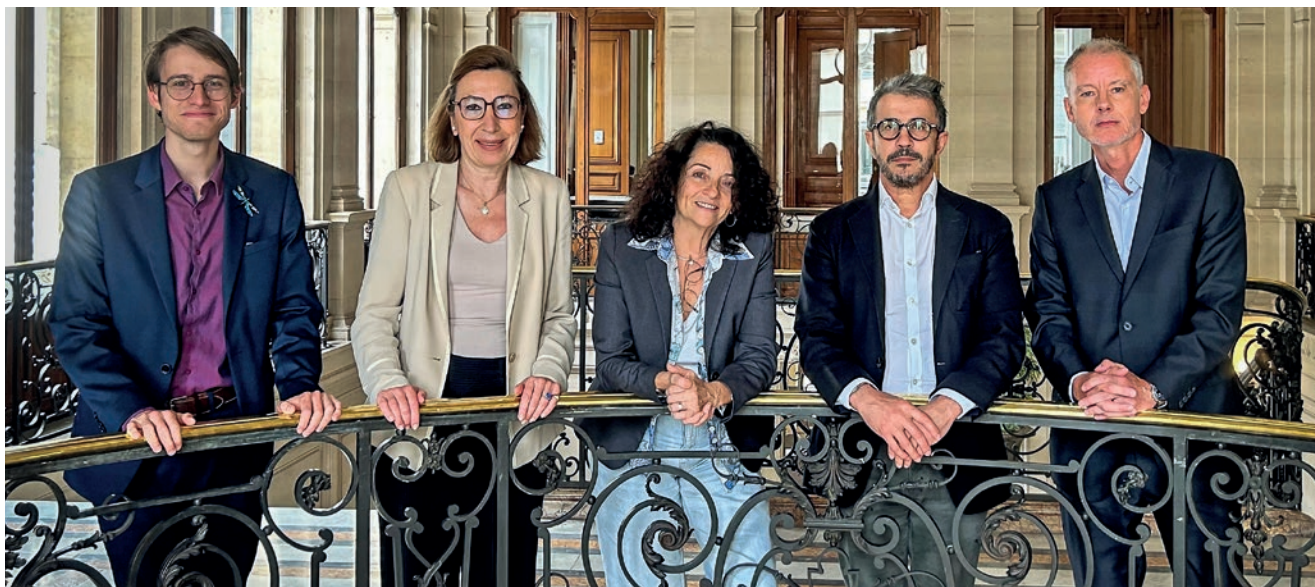
Quelle est pour vous la qualité essentielle en médiation ?

Nous avons un rôle pédagogique, en donnant à minima les explications nécessaires pour que le requérant comprenne mieux sa situation avec une reformulation plus abordable des éléments reçus. Nous apportons de la considération à des personnes en difficulté, qui sont heureuses d'obtenir une réponse humaine et argumentée. Nous essayons de faire preuve d'une neutralité bienveillante, afin de tenter de créer un climat de confiance.



Christelle Vetaux,
chargée de mission.

Après un parcours au sein de la direction des services bancaires du Groupe puis de l'Institut de l'économie du Climat, I4CE, elle intègre la médiation qui s'appuie sur des valeurs fondamentales qu'elle partage.



Farid Djemmal,
chargé de mission
à la Médiation.

Juriste de formation,
il est venu renforcer la
Médiation, dont l'activité
est en constante
augmentation.

Quelle a été votre activité dominante 2024 ?

Dans un premier temps, afin de m'acculturer à la logique de la Médiation, je me suis occupé des relances des dossiers en souffrance. Ensuite, je me suis consacré à la prise en charge des saisines des requérants, que ce soit dans le domaine des retraites, de Mon Compte Formation, ou de Ciclade. Cela a parfois nécessité la reformulation des demandes, pas toujours claires, et de demander des pièces complémentaires afin de transmettre aux entités concernées des requêtes les plus compréhensibles et complètes possibles. L'analyse des dossiers par les différents services sollicités nous permet de mieux appréhender des domaines spécialisés, comme par exemple celui des régimes de retraites.

Comment menez-vous l'instruction des dossiers ?

Le point central pour une bonne instruction des dossiers est de bien comprendre la demande. Une préanalyse est nécessaire pour reformuler la saisine et demander, au besoin, des pièces complémentaires, afin de permettre une instruction des dossiers la plus efficace possible. Si je devais définir un *modus operandi*, ce serait : 1. Comprendre la saisine, 2. La reformuler au besoin, 3. Demander des informations et des pièces complémentaires si nécessaire avant transmission à l'entité concernée pour instruction.

Quelle est pour vous la qualité essentielle en médiation ?

Un médiateur doit être neutre et ne pas prendre position pour l'une ou l'autre des parties impliquées au litige, tout en faisant preuve d'empathie, car nous avons parfois affaire à des dossiers sensibles, comme dans le cas de retraites suspendues ou non versées. Il nous appartient de créer un environnement de confiance avec le requérant, qui doit savoir que nous faisons tout pour l'aider à trouver une solution qui va dans le sens de son intérêt, dans le respect de la législation en vigueur.

Quelle a été votre activité dominante en 2024 ?

En tant qu'étudiant alternant arrivé au mois de septembre, il a d'abord fallu me former, notamment en prenant la suite de ma prédécesseure, Jade Ciai, dans l'instruction de ses dossiers en cours, et la relance de ceux pour lesquels nous n'avions pas reçu de réponse. L'essentiel des saisines traitées concernaient des litiges se rapportant à Mon Compte Formation. Néanmoins, l'accroissement des demandes relatives aux régimes de retraite m'a conduit à leur porter une attention particulière, nécessitant de s'informer sur les dispositifs afférents.

Comment menez-vous l'instruction des dossiers ?

Suivant la complexité de la demande qui est portée à notre attention, il est souvent nécessaire de solliciter le requérant et parfois des tiers, par exemple des employeurs dans le cas des retraites, pour obtenir les précisions nécessaires à la bonne compréhension de la situation. La plupart du temps, afin d'en assurer la bonne lisibilité, les échanges sont réalisés par courriels ou, dans une moindre mesure, par voie postale. Cependant, il convient parfois de privilégier le téléphone pour associer écoute et efficacité.

Quelle est pour vous la qualité essentielle en médiation ?

Etant donné que la confiance est au cœur du processus de médiation, il me semble que l'attention, entendue simultanément comme une posture d'écoute et comme une capacité d'analyse minutieuse, est cruciale pour apporter l'aide recherchée par les requérantes et les requérants.



Célian Royer,
alternant en Master 1
Droit et gouvernance publics

Un Événement Médiation

Le 1^{er} février 2024, la médiatrice du groupe Caisse des Dépôts et Pierre Chevalier, Directeur des affaires juridiques, de la conformité et de la déontologie, ont réuni l'ensemble des acteurs de la médiation du Groupe, en présence d'Éric Lombard, Directeur général, et de Frédérique Agostini, présidente du Conseil National de la Médiation.

En introduction, Marie-Caroline de Lussy a remercié l'ensemble des participants rassemblés dans une démarche de partage et d'échanges sur les différents modèles de médiation existants au sein du Groupe. Elle constate que derrière chaque demande de médiation, il y a une histoire personnelle qui est unique, souvent motivée par un profond désarroi. En aidant au quotidien à résoudre les litiges, à gérer les difficultés, la médiation est vraiment au cœur de la raison d'être du groupe Caisse des Dépôts, qui est de contribuer à une vie meilleure pour toutes et tous.

Une volonté forte de poursuivre le développement de la médiation dans l'ensemble du Groupe

Mode amiable de règlement des différends, la médiation est en plein essor.

La neutralité, l'indépendance et l'impartialité sont les trois principes essentiels à son exercice. Ces valeurs renvoient à la devise de la Caisse des Dépôts depuis 1816 : « la Foi publique », qui inscrit la confiance au cœur de ses relations avec les parties prenantes.

Le déploiement de la médiation s'inscrit dans le projet plus large « Vision Groupe » de la Caisse des Dépôts, qui consiste à favoriser les coopérations entre les différentes entités et filiales, dans tous les domaines, compte tenu de leurs effets positifs sur la performance globale du Groupe.

Des actions de sensibilisations et d'échanges sur les bonnes pratiques ont été menées dans différentes directions de la Caisse des Dépôts ainsi que dans les filiales Transdev, Icade et Bpifrance.

La mise en place d'un indicateur annuel pour évaluer la gestion des réclamations et des litiges de la médiation est très importante.

Par ailleurs, la création d'une base de données chiffrées sur la pratique de la médiation au sein du Groupe est en cours, afin d'appréhender l'activité de chaque entité et de définir les axes d'amélioration, ce qui est central.

Les réflexions se poursuivent sur la manière d'inclure des clauses de médiation dans les contrats de l'Etablissement public. La médiation est également importante dans le cadre des relations internes et doit être privilégiée.

Enfin, le développement de la Communauté Médiation au sein du groupe est une très bonne chose, permettant d'alimenter la réflexion autour de la médiation au sens large et d'essaimer en diffusant une culture d'apaisement des conflits par le dialogue. »

Eric Lombard,
*Directeur général du groupe
Caisse des Dépôts*

Rendre la médiation visible

« La consultation de son site rappelle que la création de la Caisse des Dépôts s'est faite pour restaurer « la Foi Publique » et que, depuis plus de 200 ans, la confiance reste l'une des valeurs cardinales de ses actions.

Parler de médiation, c'est justement parler de confiance. Promouvoir la médiation, c'est rechercher les voies pour construire la confiance de nos concitoyens dans les différents processus de médiation qui se déploient et dans la personne des médiateurs qui les conduisent.

C'est donc naturellement que le Conseil national de la médiation a été créé par la loi du 22 décembre 2021, pour la confiance dans l'institution judiciaire. Il a

été chargé de formuler des propositions dans les domaines aussi essentiels pour la foi publique et la confiance que ceux de la déontologie applicable à la médiation, de la formation des médiateurs ou des conditions de leur inscription sur les listes établies par les cours d'appel pour l'information des juges.

Fort de sa composition plurielle qui fait dialoguer les différentes médiations et de l'expertise de ses membres, le Conseil national de la médiation s'est attelé à l'établissement des avis, propositions et recommandations attendus de lui, avec pour ambition de rendre la médiation visible de tous et de l'installer durablement comme outil de paix sociale. »

Frédérique Agostini,
Présidente du Conseil National de la Médiation

Déployer le plan de développement de la médiation au sein du Groupe

« La Communauté Médiation a vu le jour en 2018, avec l'ambition de rassembler, au sein du groupe Caisse des Dépôts, tous les médiateurs, tiers réflexifs, facilitateurs et personnes intéressées par le sujet, pour y alimenter une réflexion sur la médiation.

Aujourd'hui, cette communauté est très vivante. Elle est une belle illustration du projet « Vision Groupe », puisqu'elle compte une soixantaine de personnes issues de l'Etablissement public et des filiales : La Poste, La Banque Postale, Icade, CNP, BPI, SFIL, Transdev, CDC Habitat, Compagnie des Alpes, Société Forestière.

Son objet est de déployer le plan de développement de la médiation validé par le Directeur général et de diffuser une culture d'apaisement des conflits par le dialogue.

Le plan d'actions s'articule autour de six objectifs : faire connaître la médiation, créer une communauté autour de la médiation tournée vers l'extérieur,

réduire les contentieux et préserver le lien avec les parties prenantes, disposer de statistiques sur la pratique

de la médiation au sein du Groupe, répondre aux obligations de l'employeur et améliorer la performance RSE.

Les travaux de la Communauté Médiation se sont articulés autour de deux thématiques :

- la médiation conventionnelle, judiciaire ou administrative qui concerne les litiges qui ne relèvent pas de la Médiation du Groupe Caisse des Dépôts et qui impliquent la désignation d'un médiateur au choix des parties avant tout procès, ou par un Tribunal dans le cadre d'une procédure judiciaire ou administrative ;
- la médiation interne, qui concerne les litiges interpersonnels entre agents ou salariés d'une entité, à l'exclusion des litiges entre l'employeur et ses agents. »

Sarah Kreplak-Durand,
responsable des pôles « fiscal et institutionnel » et « régulation » de la Direction des Affaires Juridiques, de la Conformité et de la Déontologie de la Caisse des Dépôts

A l'issue de cette intervention, un premier focus est fait sur la médiation interne.

Retrouver une dynamique de collaboration

« Il existe à la Caisse des Dépôts des dispositifs d'apaisement et de prévention, au cœur du métier des ressources humaines. La médiation interne ne remplace pas les dispositifs existants, mais elle leur est complémentaire. Elle permet à des parties en difficulté de retrouver une dynamique de collaboration, grâce à l'aide d'un tiers.

La médiation interne est une voie nouvelle permettant de sortir de l'approche

procédurale pour favoriser une démarche plus personnalisée, aboutir à une solution plus durable et limiter les effets négatifs des situations conflictuelles, mal ou non réglées.

C'est une fonction qui s'inscrit dans la démarche de qualité au travail, mais qui constitue aussi un facteur de performance de l'organisation. »

Aurélié Robineau-Israël,
*Directrice des ressources humaines
du groupe Caisse des Dépôts*

Afin d'illustrer ces propos, **Corinne Denel** (*Médiation interne CDC*), **Claire Gueguen-Hervy** (*Médiation interne La Poste*), **Edouard Grimbart** (*Médiation interne SFIL*) et **Laetitia Dordain** (*Directrice département consignations et dépôts spécialisés à la Banque des Territoires - Ciclade*) font part de différents retours d'expérience du dispositif de médiation interne, en rappelant à chaque fois l'importance du cadre dans lequel se déroule la médiation et la confiance que l'on instaure. La médiation n'est jamais un échec : accord ou pas accord, le fait de s'engager dans cette démarche est positif et permet de rétablir le dialogue.

Un second focus est consacré à la **médiation conventionnelle et judiciaire**.

Alizée Pappo, Garance Barrès et Sophie Mahé, juristes au sein du département Contentieux, règlement amiable et consignations de la Caisse des Dépôts, présentent notamment la « Communauté » mise en place sur le réseau interne. Cette communauté virtuelle permet, en parallèle des rencontres physiques, de partager du contenu, les événements liés à la médiation ainsi qu'une veille d'actualité sur le sujet. Un avis du Conseil d'Etat du 14 novembre 2023, qui précise la portée du principe

de confidentialité au cœur de la fonction de médiation, est ensuite présenté.

L'après-midi se clôture par un débat entre **Pierre Chevalier et Frédérique Agostini** sur les grands enjeux de la médiation en France et au sein du groupe Caisse des Dépôts. Il met notamment en exergue les freins à la médiation, les outils nécessaires à son développement, ainsi que la déontologie et l'éthique dans lesquelles elle doit s'inscrire.

LA COMMUNAUTÉ MÉDIATION

Fin 2024, la Communauté Médiation du groupe Caisse des Dépôts comptait une soixantaine de membres issus de l'Etablissement public et de ses filiales.

Le groupe de travail sur la médiation interne s'est réuni à deux reprises en 2024, les 4 juillet et 16 septembre, afin de préparer la rencontre organisée chez Transdev le 11 octobre, à l'occasion de la Semaine internationale de la médiation 2024. Elle a permis de présenter le nouveau dispositif de médiation interne chez Transdev, ainsi que ses avancées au sein de l'Etablissement public.

Des liens actifs avec diverses institutions

Afin d'accompagner au mieux les requérants qui la saisissent, la médiatrice veille à les réorienter vers d'autres médiateurs, lorsqu'elle n'est pas compétente pour instruire leur requête. Elle reçoit également régulièrement des dossiers transmis par la Défenseure des droits ou ses délégués.

La Défenseure des droits

La médiatrice du groupe Caisse des Dépôts a des relations fréquentes avec le Délégué général à la Médiation auprès de la Défenseure des droits et ses équipes. Ce dernier et les Délégués régionaux de la Défenseure des droits lui transmettent des requêtes.

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

La médiatrice a été référencée médiatrice de la consommation du groupe Caisse des Dépôts par la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC) le 24 mai 2024.

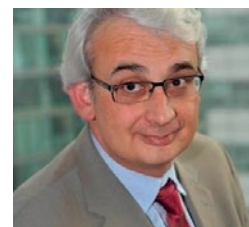
SITE GOUVERNEMENTAL DE LA MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

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 2024, 4 % des requérants ont pris connaissance des coordonnées de la médiatrice du Groupe grâce à ce site. (Source : Enquête de satisfaction 2024)

<https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso>

Le Cercle des Médiateurs bancaires

La médiatrice est membre du Cercle qui regroupe l'ensemble des médiateurs désignés auprès des établissements de crédit et plus généralement des prestataires de services bancaires. Il représente ses membres auprès des autorités et leur propose toutes les mesures et réformes utiles à la médiation bancaire. Il leur offre également un lieu d'échange, d'information et de formation. En revanche, il n'est pas un organisme de médiation, pas plus qu'il n'a vocation à « réorienter » les demandes auprès des médiateurs compétents. Il compte une vingtaine de membres en 2025.



Eric Moitié

Président du Cercle des Médiateurs bancaires

Médiateur du Groupe La Poste et de La Banque Postale

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 2024, 1 % des requérants a pris connaissance des coordonnées de la médiatrice du Groupe grâce à cette plateforme. (Source : Enquête de satisfaction 2024)

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

Le Club des Médiateurs de Services au Public

La médiatrice du groupe Caisse des Dépôts partage les valeurs du Club des Médiateurs de Services au Public pour une médiation de qualité. Elle fait partie du bureau du Club.

Sur la base de l'analyse des rapports annuels émis en 2024 sur l'activité 2023, les membres du Club ont reçu 270 000 demandes de médiation en 2023, en progression de 9 % par rapport à 2022. Elles se sont réparties en 96 000 pour les médiateurs institutionnels et 174 000 pour les médiateurs de la consommation.

147 300 dossiers ont été instruits, répartis entre 60 500 pour la médiation institutionnelle et 86 800 pour la médiation de la consommation.

En moyenne, près des deux tiers des dossiers instruits ont trouvé une issue favorable, en apportant une satisfaction totale ou partielle à la demande formulée par le requérant. Le taux moyen d'acceptation des propositions de solution du médiateur est de près de 90 %.

Pour assurer le traitement des dossiers, les médiations du Club emploient au total près de 400 personnes, dont de nombreux juristes.

Le site Internet du Club fournit de nombreuses informations sur la médiation et les médiateurs. 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 2024, 2 % des requérants ont pris connaissance des coordonnées de la médiatrice du groupe Caisse des Dépôts grâce à ce site. (Source : Enquête de satisfaction 2024)

www.clubdesmediateurs.fr



Les plateformes de la Caisse des Dépôts dédiées au grand public

Le Compte Personnel de Formation

La loi du 5 septembre 2018 a confié à la Caisse des Dépôts la gestion financière et technique du Compte Personnel de Formation (CPF) à compter du 1^{er} janvier 2020.

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

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

Après s'être inscrit à Mon Compte Formation (MCF), le salarié découvre le montant dont il dispose et peut alors chercher une formation par mots clés, diplôme ou nom de métier. Après l'inscription du titulaire en ligne à l'une d'entre elles, MCF envoie une demande en son nom à l'organisme, qui a deux jours pour répondre. Une fois l'inscription validée par le titulaire sur son espace, la formation est réglée directement par le site. Si la somme excède le montant figurant sur le compte CPF, le salarié doit payer le reliquat en ligne via le site MCF, qui transfère le montant à l'organisme de formation. Cette somme pourra, en outre, être abondée par les entreprises et, dans certains cas, par les régions, France Travail ou l'Etat.

Depuis le 29 avril 2024, à l'exception de quelques dérogations, chaque titulaire souhaitant s'inscrire à une formation en mobilisant ses droits CPF, doit participer au financement de sa formation à hauteur de 100 € pour 2024.

Les saisines liées à Mon Compte Formation

En 2024, la médiatrice a traité 1 318 dossiers relatifs au Compte Personnel de Formation (CPF), représentant 56 % des dossiers instruits en médiation institutionnelle. 57 % des réponses de la médiatrice concernant un dossier Compte Personnel de Formation ont été favorables au requérant.

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

- L'information sur le processus
- Un débit inexplicé
- Une fraude provenant d'un soi-disant organisme de formation
- L'annulation d'une formation
- La régularisation de son compte personnel, erreur, correction de bug
- La demande de vérification du montant sur son CPF
- Un compte bloqué
- Un remboursement urgent
- Un changement de formation
- La dénonciation de pratiques illégales ou malhonnêtes d'un organisme de formation.

BILAN 2024 DE MON COMPTE FORMATION

Au 31 décembre 2024, 8,6 millions de dossiers de formation avaient été validés, pour un coût pédagogique total de 12,3 milliards d'euros, depuis le lancement de Mon Compte Formation.

Le coût total des formations en 2024 a été de 2,3 milliards d'euros, avec un prix moyen des formations achetées de 1 587 euros. 44,3 % des formations achetées concernent le domaine des transports, manutention, magasinage. 11,7 % des formations celui du développement des capacités d'orientation ou de réinsertion. Viennent ensuite les formations concernant les langues vivantes (9,7 %) et l'informatique et le traitement de l'information (6,8 %). Ce « Top 4 » des domaines représente 72,5 % des formations suivies.

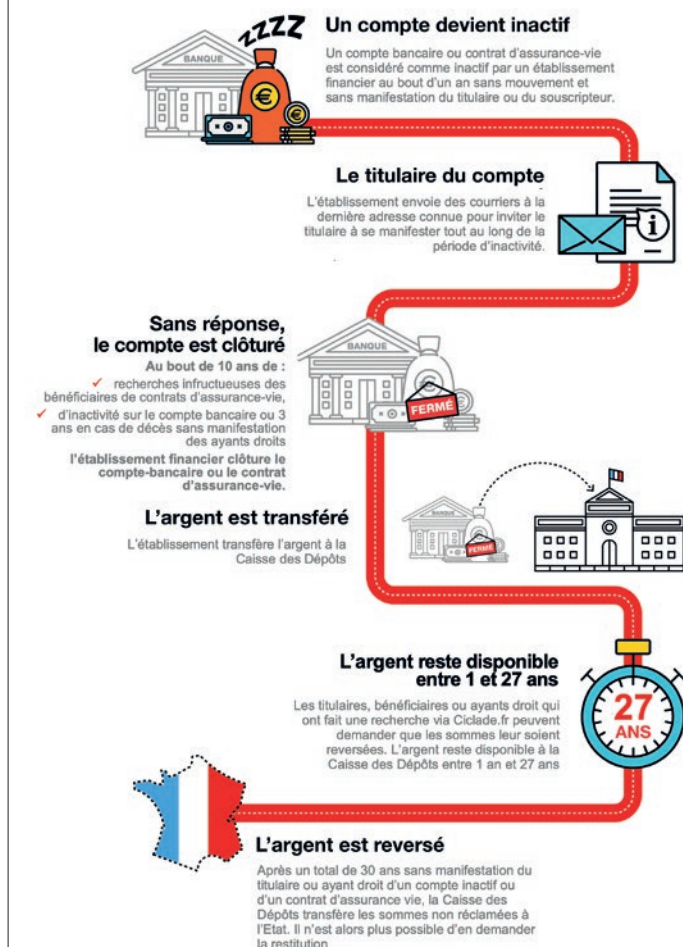
Les principaux motifs de saisine provenant d'un organisme de formation ont été :

- Le non-paiement de formation, factures en attente de règlement
- Des stagiaires aux comptes bloqués
- Un déréférencement de la plateforme EDOF
- L'annulation d'une formation par un stagiaire
- Une contestation des enquêtes et sanctions du CPF
- La validation des coordonnées bancaires de l'organisme
- Des problèmes de connexion sur le portail EDOF.

LUTTER CONTRE LA FRAUDE AU COMPTE PERSONNEL DE FORMATION

La médiatrice a poursuivi en 2024 ses mises en garde face à des appels provenant soi-disant de Mon Compte Formation ou d'organismes professionnels de formation, alertant leur interlocuteur sur une fin imminente de ses droits. La technique consiste à les lui faire utiliser au plus vite pour une formation courte et coûteuse, en faisant croire qu'ils seront bientôt supprimés. La médiatrice a renouvelé ses recommandations à la vigilance face à ce type de démarchage abusif, et à ne pas communiquer ses identifiants par téléphone. Pour l'achat de formation, une identification avec le dispositif France Connect + est désormais nécessaire. Elle a permis de limiter le démarchage abusif et de protéger les utilisations de Mon Compte Formation. De son côté, la loi n° 2022-1587 du 19 décembre 2022 visant à lutter contre la fraude au compte personnel de formation et à interdire le démarchage des titulaires a également permis de lutter contre le démarchage abusif.

Le circuit de l'argent en déshérence



Ciclade

La loi du 13 juin 2014 a confié à la Caisse des Dépôts la mission de centraliser, conserver et restituer les sommes issues de comptes « inactifs » et de contrats d'assurance-vie « non réglés ». Ses dispositions sont, pour l'essentiel, entrées en vigueur en 2016. Une fois atteints certains délais d'inactivité définis par la loi, les comptes ou contrats sont clôturés et les sommes transférées à la Caisse des Dépôts. Au-delà de 30 ans, sans manifestation des bénéficiaires, les sommes sont versées à l'Etat. Le 2 janvier 2017, la Caisse des Dépôts a ouvert le site ciclade.fr qui permet de rechercher gratuitement les sommes issues d'assurances-vie et de comptes bancaires inactifs qui lui ont été transférées.

Les saisines liées aux comptes en déshérence

En 2024, la médiatrice a instruit 146 dossiers relatifs au dispositif de gestion des comptes en déshérence Ciciade, représentant 6 % du total des dossiers instruits en médiation institutionnelle. 64 % des réponses de la médiatrice concernant un dossier Ciciade ont été favorables au requérant.

Les saisines concernent essentiellement :

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

BILAN 2024 DU DISPOSITIF CICLADE

Au cours de l'année 2024, la Caisse des Dépôts a reçu 631,45 M€ et 625 290 comptes et contrats des établissements financiers.

Au 31 décembre 2024, un total de 9,04 Mds€ et 12,89 millions de comptes et contrats ont été transférés à la Caisse des Dépôts depuis 2017. 5,28 Mds€ sont issus de comptes bancaires, représentant 58,4 % des dépôts ; 2,02 Mds€ sont issus de contrats d'assurances-vie, représentant 22,4 % des dépôts et 1,74 Mds€ sont issus de comptes d'épargne salariale représentant 19,2 % des dépôts.

152,03 M€ ont été restitués aux bénéficiaires en 2024, pour un montant moyen de 314,54 €. Depuis 2017, 990,52 M€ ont été restitués aux bénéficiaires avec un montant moyen de 1 749 €.

En 2024, la Caisse des Dépôts a reçu 93 827 demandes de restitution. 93 % ont été transmises par le site et 7 % par courrier. La Caisse des Dépôts a reçu 618 935 demandes de restitution depuis la mise en place du dispositif.

Au 31 décembre 2024, 93,46 % de demandes reçues via le site sont closes. Les demandes closes issues du site depuis 2017 se répartissent de cette manière : 91,08 % ont fait l'objet d'un règlement ; 8,74 % ont été rejetées après analyse et 0,18 % ont été abandonnées par les demandeurs.

Pour les demandes reçues entre décembre 2023 et décembre 2024, le délai moyen de paiement s'établit à 2,69 mois.

87,88 M€ ont été versés en 2024 au Comptable Spécialisé du Domaine de l'Etat au titre de la déchéance trentenaire. Depuis 2017, 551,38 M€ lui ont été versés.

Depuis l'ouverture du site Ciclade.fr, en janvier 2017, 16,6 millions de recherches ont été effectuées, dont 1,6 million en 2024.

Le site a enregistré 3,5 millions de visiteurs uniques et 4,7 millions de vues en 2024. 455 000 appels téléphoniques et 66 584 courriers ont été reçus.

RECHERCHER DES AVOIRS INACTIFS TRANSFÉRÉS À LA CAISSE DES DÉPÔTS

> Pour une personne physique

- recherche d'un compte bancaire --> site www.ciclade.fr
- recherche d'un Plan d'Epargne Entreprise --> site www.ciclade.fr
- recherche d'un contrat d'assurance-vie (hors bons de capitalisation)
--> site www.ciclade.fr (durée allongée en raison d'échanges significatifs entre la Caisse des Dépôts et la Compagnie d'assurances)
- recherche d'un bon de capitalisation --> www.ciclade.fr

Dans le cadre d'une succession :

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

> Pour les mineurs, personnes sous tutelle ou curatelle :

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

> Pour une personne morale, notamment une association

- > procédure écrite par voie postale.



CHIFFRES

La médiatrice a reçu 2 282 saisines
en 2024, contre 2 224 en 2023.
2 566 saisines ont été traitées
pendant l'année, en progression
de 7 % par rapport à 2023.
Elles relèvent en quasi-totalité
de la médiation institutionnelle.

LES CHIFFRES-CLÉS



2 282

SAISINES REÇUES

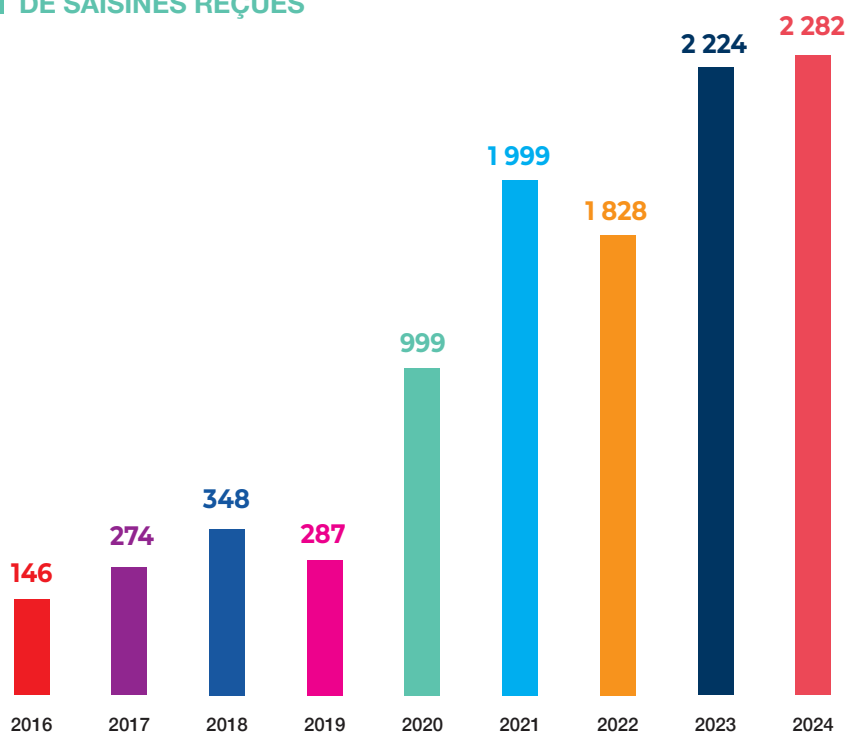
En augmentation de

2,6%
en un an

2 566

SAISINES TRAITÉES

En augmentation de

7,2%
en un anÉVOLUTION DU NOMBRE
DE SAISINES REÇUESLE NOMBRE DE SAISINES
TRAITÉES CONTINUE À
PROGRESSER

2 282 saisines ont été reçues par la médiatrice en 2024, soit une augmentation de 2,6 % par rapport à 2023. L'accroissement continu des saisines depuis 2020 est en rapport avec le déploiement des activités du groupe Caisse des Dépôts, mais aussi avec la notoriété grandissante de la médiation auprès du grand public. CDC-Habitat

dispose d'une instance de médiation pour son activité en Ile-de-France et d'un dispositif « ad hoc » en région. De plus, certaines filiales du Groupe ont eu recours à des médiations sectorielles pour la médiation de la consommation : la Médiation de l'Assurance pour les demandes relatives à CNP Assurances, la Médiation Tourisme et Voyage pour les clients de Transdev et de la Compagnie des Alpes.

2 566 SAISINES TRAITÉES EN 2024

Aux 2 282 saisines reçues pendant l'année s'ajoutent 284 saisines dont le traitement a été initié les années précédentes. 2 366 saisines ont été traitées et clôturées en 2024.

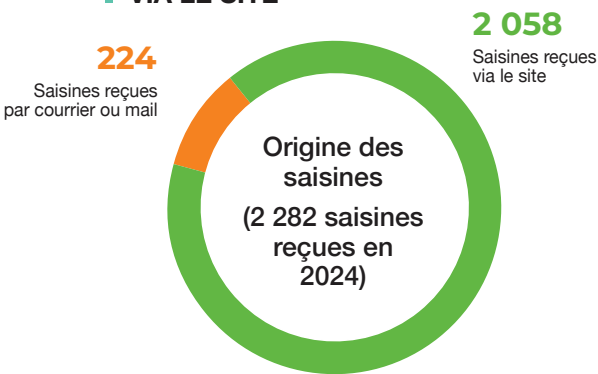
	Saisines en cours au 31/12/2024	Saisines clôturées en 2024	Total saisines traitées en 2024
Saisines reçues en 2022	0	6	6
Saisines reçues en 2023	0	278	278
Saisines reçues en 2024	200	2 082	2 282
Total	200	2 366	2 566

UNE BAISSÉ DES SAISINES CONCERNANT MON COMPTE FORMATION

Les saisines clôturées concernant Mon Compte Formation sont en baisse (56 % contre 63 % en 2023), à l'inverse de celles concernant les retraites (29 % contre 19 % en 2023).

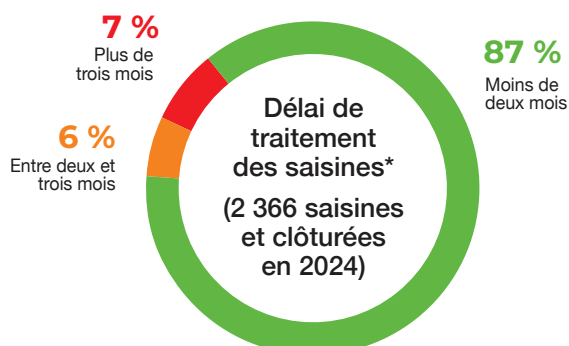
Nature des saisines	Saisines reçues en 2024	%	Saisines initiées les années précédentes et clôturées en 2024	Total Saisines clôturées en 2024	%
MCF	1214	53,20 %	173	1318	55,71 %
Retraite	722	31,64 %	62	681	28,78 %
Ciclade	137	6,00 %	17	146	6,17 %
Logement	87	3,81 %	22	100	4,23 %
Consignation	43	1,88 %	9	45	1,90 %
Autres	38	1,67 %	1	38	1,61 %
Agence bancaire	14	0,61 %	0	14	0,59 %
Filliales	3	0,13 %	0	3	0,13 %
Consommation	24	1,05 %	0	21	0,89 %
TOTAL INST + CONSO	2 282	100 %	284	2 366	100 %

90 % DES SAISINES REÇUES VIA LE SITE



9 saisines sur 10 parviennent via le site, qui est de loin le point d'entrée majoritaire. Il existe néanmoins certaines disparités en fonction des thèmes de saisines : le courrier papier ou le mail est utilisé par 43 % des requérants Ciclade et 10 % des requérants Retraite (contre 18,5 % en 2023). 97,5 % des requérants Mon Compte Formation utilisent le site. 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.

LES DÉLAIS DE TRAITEMENT GLOBALEMENT RESPECTÉS

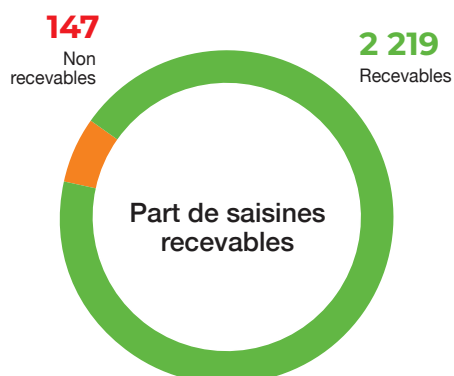


Le délai de traitement d'une saisine est plus ou moins long en fonction des requêtes et des pièces demandées pour son instruction. Certains dossiers complexes nécessitent un délai de traitement plus long, en particulier ceux liés au logement (29 % des saisines nécessitent plus de 90 jours de traitement) et aux consignations (13 % des saisines nécessitent plus de 90 jours de traitement).

* Entre la date de la saisine et la date de clôture pour les dossiers clôturés en 2024

Délais de traitement	<60 J	>60J et 90J<	>90J	Total
Saisines 2022 clôturées en 2024	0	0	6	6
Saisines 2023 clôturées en 2024	151	40	87	278
TOTAL saisines initiées avant 2024 et clôturées en 2024	151	40	93	284
Via le site, ouvertes et clôturées en 2024	1 733	85	73	1 891
Via mails ou courriers, ouvertes et clôturées en 2024	183	4	4	191
TOTAL saisines initiées et clôturées en 2024	1 916	89	77	2 082
TOTAL SAISINES	2 067	129	170	2 366
%	87,36%	5,45%	7,19%	100 %

94 % DES SAISINES RECEVABLES

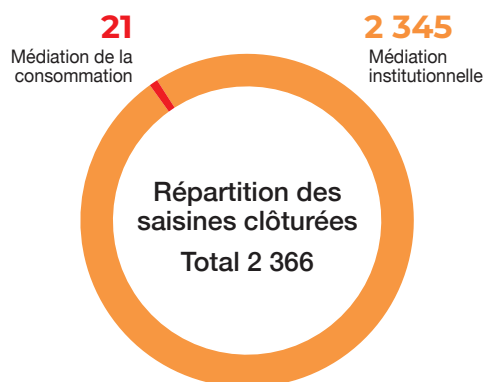


Sur les 2 366 saisines traitées et clôturées en 2024, 2 219 ont été recevables et instruites. La recevabilité atteint 94 % du total des saisines. En revanche, sur les 21 dossiers traités dans le cadre de la médiation de la consommation, un seul était recevable.

94 % DES SAISINES RECEVABLES (SUITE)

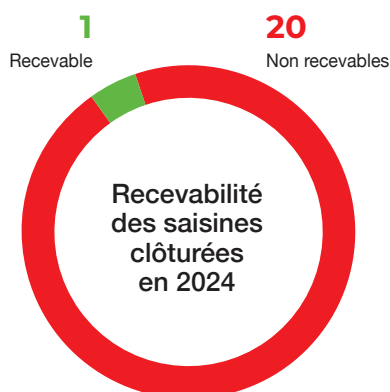
ISSUE DES SAISINES clôturées en 2024	Favorables	Non favorables	Abandons	Non compétent	
Institutionnelle 2024					Total
Formulaire 2024	1 087	413	298	93	1 891
Manuel 2024	75	43	22	30	170
Consommation 2024	1	0	0	20	21
TOTAL 2024	1 163	456	320	143	2 082
2023	186	50	38	4	278
2022	0	0	6	0	6
TOTAL	1 349	506	364	147	2 366
%	57,02%	21,39%	15,38%	6,21%	100 %

LA QUASI-TOTALITÉ DES SAISINES CLÔTURÉES CONCERNE LA MÉDIATION INSTITUTIONNELLE



Médiation de la consommation

UNE SEULE SAISINE RECEVABLE



Le nombre de saisines liées à la médiation de la consommation a augmenté en 2024, passant de 14 à 24. Sur 24 dossiers reçus, 21 dossiers ont été clôturés en 2024. Une seule saisine a été recevable et a donné lieu à un accord entre les parties, sans proposition de solution. Les 20 autres saisines n'étaient pas recevables.

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.

DES SAISINES TRÈS DIVERSIFIÉES

24 Médiation de la consommation dont



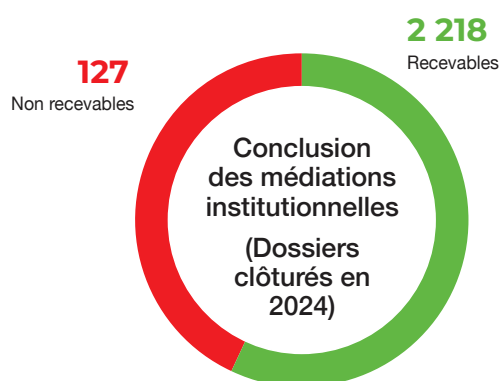
Médiation institutionnelle

94,58 % DES SAISINES RECEVABLES



Les dossiers instruits et clôturés en 2024 sont issus de 2 218 saisines recevables, adressées à la médiatrice en 2024 et les années précédentes. La recevabilité est restée relativement stable à 94,58 % contre 93,5 % l'année dernière.

57 % DES AVIS FAVORABLES AU REQUÉRANT



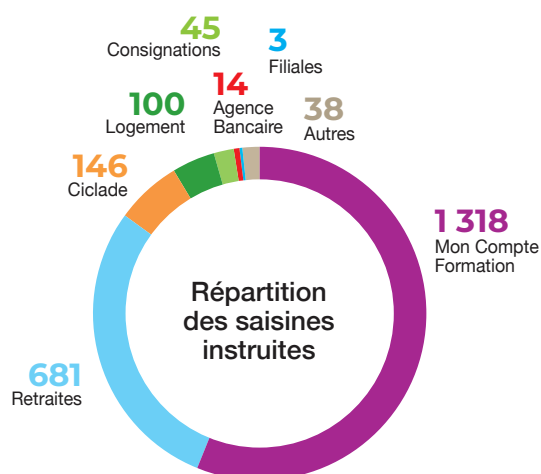
La hausse est significative par rapport à l'année dernière, où 47 % des avis étaient favorables. Il existe des disparités en fonction des thématiques : 57 % des conclusions des saisines liées à Mon Compte Formation sont favorables au requérant, 64 % liées à Ciclade, 65 % liées aux Retraites, 38 % liées au Logement et 51 % liées aux Consignations.

Issue des saisines clôturées en 2024	Favorable	Non Favorable	Abandonné	Non Compétent	
2024	1 162	456	320	123	2 061
2023	186	50	38	4	278
2022	0	0	6	0	6
TOTAL	1 348	506	364	127	2 345
%	57,48 %	21,58 %	15,52 %	5,42%	100 %

MON COMPTE FORMATION REPRÉSENTE 56 % DES SAISINES INSTRUITES

Il en représentait 63 % en 2023.

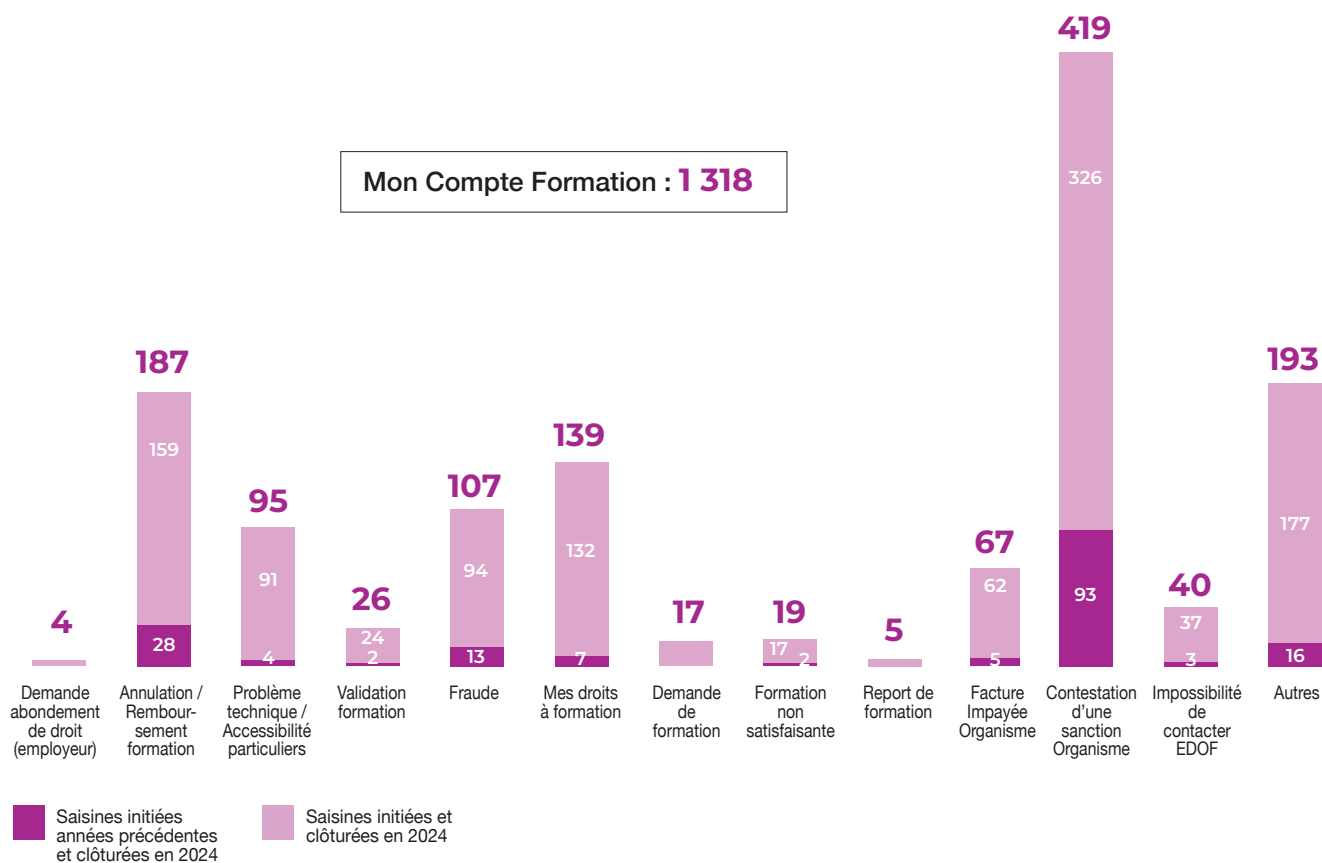
2 345 dossiers de médiation institutionnelle



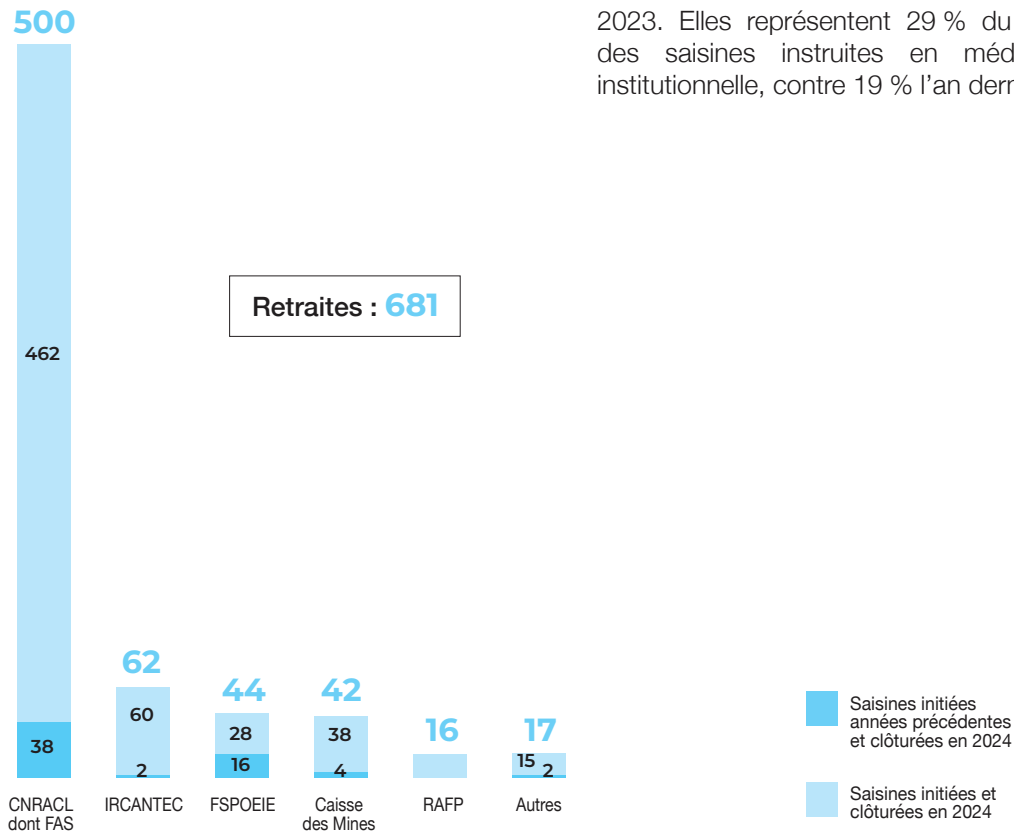
RÉPARTITION DES SAISINES CLÔTURÉES

Les saisines concernant Mon Compte Formation sont globalement stables : 1 318 en 2024 contre 1 339 en 2023. Mon Compte Formation représente par ailleurs 56 % des saisines clôturées en 2024 contre 63 % en 2023.

Mon Compte Formation : 1 318



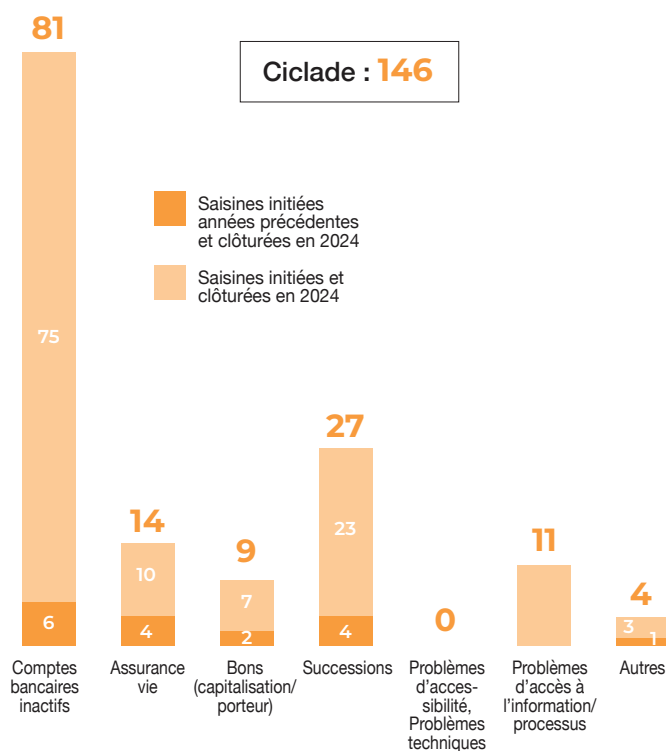
RÉPARTITION DES SAISINES CLÔTURÉES (SUITE)



Le nombre de saisines concernant les retraites a progressé de 69 %, avec 681 saisines traitées en 2024 contre 403 en 2023. Elles représentent 29 % du total des saisines instruites en médiation institutionnelle, contre 19 % l’an dernier.

OBJET DES SAISINES CLÔTURÉES LIÉS AUX RETRAITES

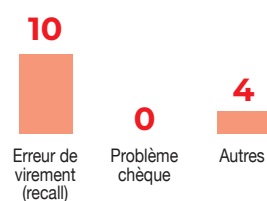
1/ - Saisines initiées années précédentes et clôturées en 2024	Pension de retraite	Pension de réversion	Contestation de la pension versée	Préparation à la retraite	Aide sociale	Résident à l'étranger	Autre	TOTAL
CNRACL dont FAS	16	2	2	6	1	1	10	38
IRCANTEC	2	0	0	0	0	0	0	2
Caisse des Mines	2	0	0	1	1	0	0	4
RAFP	0	0	0	0	0	0	0	0
FSPOEIE	11	0	1	4	0	0	0	16
Autres	0	0	2	0	0	0	0	2
TOTAL 1	31	2	5	11	2	1	10	62
2/ - Saisines ouvertes et clôturées en 2024	Pension de retraite	Pension de réversion	Contestation de la pension versée	Préparation à la retraite	Aide sociale	Résident à l'étranger	Autre	TOTAL
CNRACL dont FAS	172	47	38	93	42	7	63	462
IRCANTEC	23	10	12	5	2	4	4	60
Caisse des Mines	12	14	3	2	1	2	4	38
RAFP	5	2	2	3	0	3	1	16
FSPOEIE	7	4	1	9	1	0	6	28
Autres	4	3	1	3	0	1	3	15
TOTAL 2	223	80	57	115	46	17	81	619
TOTAL 1 + 2	254	82	62	126	48	18	91	681



En 2024, la médiatrice a instruit 146 saisines relatives au dispositif de gestion des comptes en déshérence Ciclade, représentant un peu plus de 6 % du total des dossiers instruits en médiation institutionnelle.

Agence bancaire : 14

Saisines initiées et clôturées en 2024



Les saisines traitées liées à l'Agence bancaire ont nettement baissé : 14 dossiers contre 24 en 2023.

Filiales : 3

Saisines initiées et clôturées en 2024

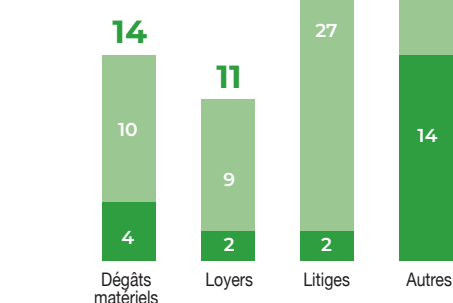


Le nombre de saisines traitées liées au logement est en progression continue : 53 en 2022, 78 en 2023 et 100 en 2024.

Logement : 100

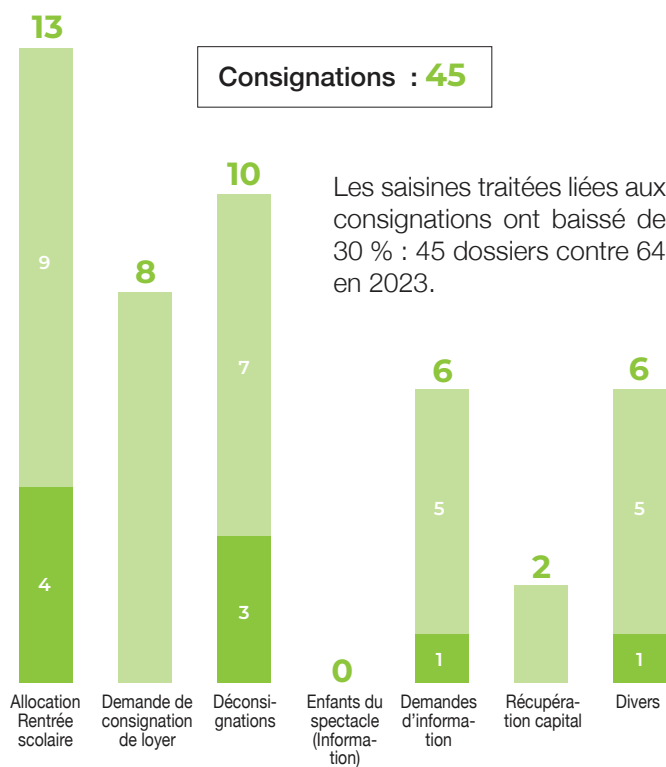
Saisines initiées années précédentes et clôturées en 2024

Saisines initiées et clôturées en 2024



Consignations : 45

Les saisines traitées liées aux consignations ont baissé de 30 % : 45 dossiers contre 64 en 2023.



Autres : 38

Saisines initiées années précédentes et clôturées en 2024

Saisines initiées et clôturées en 2024





LITIGES

Pour obtenir des informations complémentaires sur le litige et apporter une réponse personnalisée, la médiatrice entre en relation avec la direction concernée du groupe Caisse des Dépôts, ainsi qu'avec le requérant. Tout en tenant compte du cadre réglementaire strict lié à certaines missions de la Caisse des Dépôts, elle intervient en équité en tenant compte de la situation particulière de chacun.

Médiation de la consommation

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

Désolidarisation d'un emprunt immobilier

LA DEMANDE

En situation de divorce, un requérant demande au service des prêts une désolidarisation de son emprunt immobilier. Elle lui est refusée, car la filiale dans laquelle il travaille ne fait plus partie du groupe Caisse des Dépôts. Il estime que cette mesure est disproportionnée par rapport à sa situation, d'autant qu'il a démontré sa capacité à continuer à rembourser son emprunt. La proposition de trouver une autre institution financière pour reprendre le prêt ne tient pas compte des réalités du marché et le laisserait dans une situation de précarité financière, lui et sa famille. Il demande que la décision du service des prêts soit réexaminée.

LA RÉPONSE

La médiatrice prend attache avec le service des prêts. Après un examen attentif du dossier, il accepte de reconsidérer la situation individuelle du requérant après relecture des conditions générales de son emprunt immobilier.

Issue favorable

Incident dans un distributeur bancaire

LA DEMANDE

Un requérant saisit la médiatrice à la suite d'une déclaration d'incident d'un dépôt d'espèces dans un automate de la Société Générale.

LA RÉPONSE

La médiatrice précise au requérant qu'elle n'est pas compétente pour instruire sa demande. Elle l'invite à saisir la médiation de la Fédération bancaire française en utilisant le lien suivant : <https://lemediateur.fbf.fr/Saisir+la+mediatrice/Saisir+la+mediatrice>

Saisine non recevable

Médiation institutionnelle

Titulaires d'un compte

COMPTE PERSONNEL DE FORMATION

Fraude à la formation

LA DEMANDE

Une requérante conteste la décision défavorable rendue par Mon Compte Formation pour le remboursement de ses droits à la suite d'une fraude dont elle aurait été victime. Elle explique que son compte formation a été piraté après plusieurs appels et manipulations. Des personnes l'auraient inscrite à deux formations contre son gré en lui soutirant des informations, notamment son numéro de sécurité sociale.

LA RÉPONSE

La médiatrice se rapproche de Mon Compte Formation pour un réexamen du dossier. Après une nouvelle analyse, les services maintiennent leur position, au regard de l'article 2.1 des conditions particulières « titulaires » : « vous êtes responsable de la transmission de vos informations personnelles, tout comme des actions que vous avez réalisées sur le portail [Moncompteformation.fr](https://moncompteformation.fr) ». Un refus est opposé à toutes les demandes pour lesquelles il y a eu transmission de données personnelles. Mon Compte Formation n'accepte pas la demande de la requérante et confirme la décision initiale.

Issue défavorable

Accessibilité au compte

LA DEMANDE

Un requérant ne parvient pas à créer son compte formation. Un message d'erreur apparaît, indiquant que le nom et le numéro de sécurité sociale ne correspondent pas. Il essaie à multiples reprises de contacter Mon Compte Formation, mais sans succès.

LA RÉPONSE

La médiatrice sollicite Mon Compte Formation afin de résoudre ce problème technique. Les services prennent contact avec le requérant et l'aident à créer son compte.

Issue favorable

Remboursement

LA DEMANDE

Après avoir échangé avec un organisme de formation, un requérant valide le contrat basé sur un financement personnel et non celui reposant sur le CPF. N'étant pas en mesure de payer, l'organisme menace de mandater des huissiers.

LA RÉPONSE

A la suite d'échanges avec Mon Compte Formation et l'organisme de formation, la Médiation permet au requérant d'obtenir un financement par son CPF et l'annulation du précédent contrat.

Issue favorable

Remboursement de formation

LA DEMANDE

Une requérante souhaite obtenir l'annulation et le remboursement d'une formation. Elle a dû changer de centre de formation pour le permis de conduire, celui où elle s'était inscrite en premier ne pouvant pas proposer plus de 2 heures de conduite par semaine, à la suite d'un manque de formateurs. Mon Compte Formation lui répond négativement, sur le fondement de l'article 6.2.2 des Conditions particulières applicables aux titulaires « une annulation injustifiée de la part d'un stagiaire dans un délai inférieur à 7 jours avant la date d'entrée en formation, ou après la date d'entrée si l'action est encore possible, constitue un manquement aux obligations qui lui incombent ». Elle conteste la décision et joint une attestation de l'organisme de formation indiquant qu'il n'est pas en mesure de proposer un planning adapté aux heures de travail de la requérante.

LA RÉPONSE

La médiatrice sollicite Mon Compte Formation pour un réexamen attentif du dossier, qui tienne compte du justificatif produit. Mon Compte Formation accepte la demande de la requérante et lui restitue ses droits dans leur globalité.

Issue favorable

Compte bloqué à 67 ans

LA DEMANDE

En situation de cumul emploi-retraite, un requérant souhaite mobiliser son Compte Personnel de Formation pour se former dans le cadre de son activité professionnelle. Ayant 67 ans, il ne peut plus utiliser ses droits.

LA RÉPONSE

La Médiation fait savoir au requérant que l'âge limite de mobilisation de ses droits est fixé par la loi à 67 ans et que Mon Compte Formation ne peut y déroger. En parallèle, la Médiation obtient de Mon Compte Formation la clarification de la section dédiée à ce sujet dans la foire aux questions accessible sur son site Internet.

Issue défavorable

Travailleur transfrontalier

LA DEMANDE

Travailleur transfrontalier, un requérant réclame l'approvisionnement de son Compte Personnel de Formation en tant que résident français.

LA RÉPONSE

Contacté par la médiatrice, Mon Compte Formation rappelle au requérant que le financement du CPF repose sur les cotisations patronales. Or, son entreprise étant basée en Suisse, son compte de formation ne peut être alimenté. En revanche, il peut mobiliser les droits antérieurement acquis lors d'une activité exercée en France.

Issue défavorable

Organismes de formation

Règlement d'un dossier de formation

LA DEMANDE

Un organisme reçoit de Mon Compte Formation une demande de remboursement d'un acompte qu'il a perçu pour un dossier de formation, pour lequel il a pourtant communiqué les pièces justifiant de sa réalisation.

LA RÉPONSE

Après intervention de la médiatrice, Mon Compte Formation informe que l'organisme a apporté des éléments de preuve complémentaires qui ont permis de réexaminer son dossier. Une décision favorable est transmise pour paiement du dossier.

Issue favorable

Enregistrement d'un organisme de formation sur la plateforme

LA DEMANDE

Un organisme de formation souhaite connaître son code d'activation pour le renseigner dans l'application EDOF (Espace des Organismes de Formation).

LA RÉPONSE

Contacté par la médiatrice, Mon Compte Formation précise au requérant comment finaliser sa demande pour obtenir sa clé d'activation à EDOF. Il lui faut transmettre :

- Le formulaire complété, signé et tamponné.
- La copie du récépissé de sa déclaration d'activité.
- La copie de la pièce d'identité du responsable de l'organisme.

Une fois sa demande enregistrée, il recevra sa clé d'activation par voie sécurisée.

Issue favorable

Paiement complémentaire après la réalisation partielle d'une formation

LA DEMANDE

Une stagiaire a réalisé 21h15 d'un contrat de formation de 25 heures, avec une « Interruption de la session sans proposition de report ». La candidate non satisfaite des moniteurs proposés n'a pas voulu poursuivre sa formation et a rompu son contrat. L'organisme de formation n'a pas été réglé pour ce dossier et il en demande les raisons.

LA RÉPONSE

Mon Compte Formation rappelle qu'à défaut de proposition d'une session complémentaire au stagiaire, l'organisme de formation ne perçoit aucun règlement, conformément à l'article 6.5 des Conditions particulières applicables aux organismes de formation. A la demande de la médiatrice, Mon Compte Formation analyse les pièces justificatives transmises par le requérant. L'ensemble des documents permet d'attester de la réalisation partielle de la formation à hauteur de 85 %. Mon Compte Formation accepte la demande de l'organisme de formation et procède au règlement.

Issue favorable

Retour sur la plateforme EDOF d'un organisme déréféréncé

LA DEMANDE

Un organisme de formation déréféréncé de la plateforme EDOF pour une durée de neuf mois saisit la Médiation en lui indiquant qu'il n'a toujours pas été re-référéncé, en dépit des messages transmis à Mon Compte Formation.

LA RÉPONSE

La médiatrice informe l'organisme de formation que le retour sur la plateforme EDOF à la suite d'une période de déréféréncement n'est pas automatique. Il lui faut déposer une nouvelle demande d'enregistrement auprès du portail EDOF.

Issue défavorable

Nouvelles coordonnées bancaires

LA DEMANDE

Un organisme de formation explique que la mise en place de son IBAN via France Transfert avait été validée par mail et confirmée par Mon Compte Formation. Mais il ne perçoit toujours pas les paiements de formations accomplies depuis plus de trois mois.

LA RÉPONSE

La médiatrice contacte Mon Compte Formation. La mise en place des nouvelles coordonnées bancaires de l'organisme est validée et désormais active.

Issue favorable

Demande d'enregistrement sur le portail EDOF

LA DEMANDE

Un organisme de formation rencontre de nombreuses difficultés sur la réception par Mon Compte Formation des pièces demandées. Il ne comprend pas pourquoi on lui impose un délai d'instruction de deux mois supplémentaires, alors qu'il n'est pas responsable des dysfonctionnements de la plateforme pour la réception des pièces, communiquées plusieurs fois.

LA RÉPONSE

Après intervention de la médiatrice, Mon Compte Formation accepte la demande d'accès sans nouveaux délais, compte tenu des pièces déjà transmises.

Issue favorable

RETRAITES

Pension de réversion

LA DEMANDE

Une requérante saisit la Médiation, car elle conteste le montant de la pension de réversion de son mari. Elle indique que l'ex-femme de son mari s'est remariée après leur divorce. Elle a transmis les pièces justificatives et attend depuis plus de six mois la révision de sa pension de réversion.

LA RÉPONSE

La médiatrice sollicite la CNRACL pour un réexamen du dossier. Tenant compte des justificatifs reçus, la CNRACL informe la requérante de la révision de sa pension de réversion à hauteur de 50 % et un rappel est effectué.

Issue favorable

Aide sociale

LA DEMANDE

La CNRACL réclame à une requérante un trop-perçu pour une aide de son Fonds d'Aide Sociale qu'elle n'aurait jamais dû percevoir. Elle indique que pour en bénéficier, il faut percevoir une pension du régime à titre principal, c'est-à-dire une pension qui rémunère un nombre de trimestres supérieur à celui des autres régimes de retraite, et non une pension dont le montant est le plus important. Or, après étude de son dossier, il ressort que l'intéressée perçoit une pension personnelle versée par la Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV) qui rémunère un nombre de trimestres plus important que celui pris en compte par la CNRACL. La requérante conteste le mode de calcul des trimestres de chaque caisse de retraite et fournit de nouveaux éléments en appui de sa requête. De plus, elle demande à la CNRACL de tenir compte de sa situation financière et de la maladie dont elle est atteinte dans la révision de son dossier.

LA RÉPONSE

La médiatrice sollicite les équipes de la CNRACL pour un réexamen de la situation. Elles confirment que les aides en question lui ont bien été versées à tort. Elles reconnaissent qu'il s'agit d'une erreur de gestion, mais qu'au regard des articles 1302 et suivants du code civil, la CNRACL est en droit de demander le remboursement de ces sommes. Toutefois, à titre exceptionnel, et compte tenu de la situation de grande détresse dans laquelle se trouve la requérante, la CNRACL indique qu'elle ne demandera pas le remboursement.

Issue favorable

Liquidation de retraite

LA DEMANDE

Une déléguée de la Défenseure des Droits saisit la médiation en mai 2024, pour le compte d'un requérant éligible au régime de retraite additionnelle de la fonction publique (RAFP) depuis août 2023. Il a déposé sa demande de retraite en novembre 2023 et il est toujours sans nouvelles de son dossier. A la demande des services compétents, il aurait renvoyé trois fois son dossier de pension, la dernière demande de renvoi du dossier datant d'avril 2024, information confirmée par son employeur. Le requérant souhaite que son dossier soit finalisé au plus vite.

LA RÉPONSE

La médiatrice se rapproche des services compétents, qui l'informent de la finalisation de la liquidation de pension du requérant. Le premier versement de sa pension intervient fin juin 2024. Il intègre le rappel de pension prenant effet à compter du 1^{er} janvier 2019. Le requérant est invité à se rapprocher de son dernier employeur public ou à se rendre directement sur son espace personnel, afin d'obtenir son décompte définitif de pension.

Issue favorable

Pension de retraite

LA DEMANDE

Depuis avril 2022, la requérante est retraitée de la fonction d'ouvrière d'Etat pour le compte du ministère de la Défense. Elle n'a jamais perçu sa pension de retraite définitive, ni même reçu son titre de pension. Elle a envoyé de nombreux messages, restés sans réponse. Venant d'avoir 67 ans, elle demande que sa pension de retraite lui soit versée définitivement et que son titre de pension lui parvienne au plus tôt, avant d'engager une procédure. Elle souhaite percevoir l'ensemble des arriérés.

LA RÉPONSE

La médiatrice se rapproche des services du Fonds spécial des pensions des ouvriers des établissements industriels de l'État (FSPOEIE). Après examen attentif du dossier de la requérante, la proposition de pension est approuvée. La requérante percevra sa pension définitive, ainsi que le rappel d'arrérages.

Issue favorable

Pension non versée

LA DEMANDE

Un requérant signale que sa dernière pension n'a pas été versée. Il a appelé à plusieurs reprises des conseillers de la CNRACL, en leur faisant savoir que sa situation financière devenait difficile. Chaque réponse a été positive, assurant que le paiement allait être débloqué. Le requérant demande une intervention rapide afin de débloquer ce paiement.

LA RÉPONSE

A l'occasion de la révision de la majoration pour enfants du pensionné, à l'atteinte du 16^e anniversaire de son 4^e enfant, le paiement de l'échéance n'a pas été pris en compte à la suite d'un incident technique. L'échéance du mois suivant est mise en paiement, augmentée des arriérés du mois précédent.

Issue favorable

Rachat de trimestres

LA DEMANDE

Une requérante fait appel à la médiation à la suite d'un litige avec la CNRACL concernant la formule de calcul du nombre de trimestres cotisés, à la suite d'un rachat de périodes. Elle conteste la perte de trimestres qui aurait résulté du transfert entre la Caisse et le régime général.

LA RÉPONSE

Les variables prises en considération dans la définition d'un trimestre varient entre le régime général, qui se base sur un salaire minimum, et la CNRACL, qui se fonde sur une durée travaillée. L'acceptation de la validation de période par l'agente est irrévocable. La médiation communique à la requérante les fondements juridiques de la décision rendue, en ayant veillé à les lui rendre compréhensibles.

Issue défavorable

Pension de réversion

LA DEMANDE

Un requérant saisit la médiation afin d'obtenir le versement d'une pension de réversion de la CNRACL à la suite du décès de son épouse, sa demande n'ayant pas reçu de réponse.

LA RÉPONSE

Après une analyse du dossier, les services de la CNRACL indiquent qu'une pièce est absente. La médiatrice sollicite le requérant pour l'obtenir. Après réception de cette dernière, la CNRACL confirme la validation du versement de la pension de réversion.

Issue favorable

Résident à l'étranger

LA DEMANDE

Résidant à l'étranger, un requérant conteste les prélèvements sociaux sur sa pension versée par l'IRCANTEC depuis deux ans. Le requérant indique avoir envoyé tous les documents sollicités.

LA RÉPONSE

La médiatrice s'assure que les pièces justificatives demandées sont bien parvenues aux services compétents de l'IRCANTEC. Ces derniers confirment la validation de l'exonération et le remboursement des sommes indûment prélevées.

Issue favorable

Allocation temporaire d'invalidité

LA DEMANDE

Une requérante est éligible à une allocation temporaire d'invalidité. Toutefois, la CNRACL lui signale que le dossier transmis par son employeur est incomplet. Les relances demeurent sans réponse.

LA RÉPONSE

Après avoir sollicité la CNRACL pour obtenir une liste des pièces manquantes, la médiatrice prend attache avec le service des ressources humaines de l'employeur. Ayant obtenu les documents sollicités, elle les fait parvenir à la CNRACL qui procède à la révision de sa décision, autorisant le versement de l'allocation à la requérante.

Issue favorable

Cumul emploi-retraite libre

LA DEMANDE

Retraîtée de la fonction publique hospitalière, une requérante a été rappelée par son établissement pour assurer des missions spécifiques afin de pallier le manque d'effectifs, sur la base de contrats de courte durée. Toutefois, encadrée par le dispositif du cumul emploi-retraite plafonné, le dépassement calculé sur la base de ses revenus annuels lui est réclamé par la CNRACL.

LA RÉPONSE

En l'état actuel du droit relatif au dispositif de cumul emploi-retraite, la requérante ne répond pas aux conditions requises pour pouvoir cumuler librement sa pension et son activité. La médiatrice lui précise qu'elle peut toutefois solliciter un échelonnement de sa dette.

Issue défavorable

CICLADE |

Restitution de fonds

LA DEMANDE

En sa qualité de président d'une association, un requérant souhaite recouvrer les fonds d'un compte bancaire jugé inactif au regard de la loi Eckert, après 12 mois sans mouvement et sans nouvelles du titulaire. Les fonds ont été transférés à la Caisse des Dépôts.

LA RÉPONSE

La médiatrice explique au requérant qu'il peut récupérer les fonds de l'association en faisant une demande sur le site Ciclade. L'association en question recouvre ses fonds, qui sont directement versés au crédit de son compte.

Issue favorable

Recherche d'un compte bancaire inactif

LA DEMANDE

Le trésorier d'une association saisit la médiation, car il ne parvient pas à retrouver sur Ciclade les fonds du compte bancaire de l'association, a priori transférés à la Caisse des Dépôts.

LA RÉPONSE

Afin d'assurer une recherche efficace, la médiation met en relation le requérant et le gestionnaire de Ciclade, tout en lui indiquant les leviers à sa disposition pour obtenir certaines informations de la part de la banque ayant réalisé le transfert.

Issue favorable

Recherche d'un livret A

LA DEMANDE

Une requérante sollicite la médiatrice, car elle ne parvient pas à retrouver son livret A, qui a été transféré à la Caisse des Dépôts. Le dernier mouvement sur ce dernier a été réalisé en 2010.

LA RÉPONSE

A partir des éléments qui leur ont été transmis, les équipes de Ciclade ne sont pas parvenues à retrouver des fonds au nom de la requérante. La médiatrice l'invite à se rapprocher de sa banque, pour solliciter l'attestation de transmission comprenant les informations relatives au transfert.

Issue défavorable

LOGEMENT I

Décompte des charges

LA DEMANDE

Ex-locataire de CDC Habitat, un requérant déplore l'absence de décompte des charges depuis l'année 2021. Ne parvenant pas à joindre un conseiller via l'Espace client, il saisit la médiation.

LA RÉPONSE

La médiatrice transmet la demande au médiateur de CDC Habitat. Le service concerné prend attache avec le requérant et lui transmet l'ensemble des pièces réclamées.

Issue favorable

Candidature pour l'obtention d'un logement social

LA DEMANDE

Un requérant a soumis un dossier de demande d'un logement social auprès de CDC Habitat. Alors que la visite d'un appartement lui laisse penser qu'elle va aboutir sur une décision favorable, son dossier est finalement rejeté pour le motif « incohérence dans les documents fournis ». Il fait valoir que cela pourrait être assimilé à de la discrimination.

LA RÉPONSE

La médiatrice n'est pas compétente en matière d'attribution de logement social et elle transmet la demande au médiateur de CDC Habitat. Après analyse du dossier, il apparaît que le logement visé ne relève pas de la réglementation afférente à l'accès au logement social et que l'avis d'imposition fourni était erroné.

Non compétente

CONSIGNATIONS

Demande de consignation

LA DEMANDE

Pour obliger son bailleur à entreprendre des travaux de rénovation énergétique dans son logement, une requérante souhaite déposer le montant de son loyer à la Caisse des Dépôts jusqu'à la réalisation des travaux.

LA RÉPONSE

La médiatrice lui explique que pour procéder à une consignation, il est nécessaire de s'adresser au Tribunal judiciaire de son domicile. En effet, aux termes de la loi, les loyers et les charges ne peuvent pas être consignés sans une décision de justice. En aucun cas le locataire ne peut décider seul de consigner les loyers. En cas de consignation non autorisée, le défaut de paiement sera considéré comme un manquement du locataire à ses obligations et une action en expulsion pourra être introduite. Une fois la décision rendue, le montant du loyer et des charges pourra être consigné sans que cela ne constitue une faute du locataire à son obligation de paiement. Les loyers et charges consignés seront restitués au bailleur, une fois les réparations effectuées.

Issue défavorable

Demande de déconsignation

LA DEMANDE

A la suite d'un jugement, un avocat demande pour le compte de son client la déconsignation de fonds relatifs à une condamnation à dommages et intérêts. Cette demande lui est refusée.

LA RÉPONSE

La médiatrice regroupe tous les éléments nécessaires à une nouvelle analyse du dossier par le service compétent. Celui-ci accepte la restitution des fonds.

Issue favorable

Allocation de rentrée scolaire

LA DEMANDE

Un requérant dispose, au titre de l'ARS, de fonds sur les comptes de la Caisse des Dépôts, qu'il souhaite récupérer.

LA RÉPONSE

La médiatrice lui indique la démarche à entreprendre pour récupérer son allocation de rentrée scolaire en allant consulter directement la plateforme en ligne. Le requérant peut envoyer sa demande à partir de son espace personnel, en y déposant les pièces nécessaires. La médiatrice lui recommande de contacter auparavant le centre d'appel des Consignations. Un opérateur vérifiera si des allocations de rentrée scolaire ont bien été déposées à son nom et lui apportera une aide pour les récupérer.

Issue favorable

DIVERS

**Récupération de fonds
« Recall »****LA DEMANDE**

Une requérante saisit la Médiation pour le compte d'un régime de retraite complémentaire. Ses services ont effectué par erreur un virement sur le compte bancaire d'un client à la Caisse des Dépôts à la place du vrai bénéficiaire. La requérante précise avoir fait préalablement à sa saisine une demande de récupération des fonds auprès de sa banque, mais elle a reçu une réponse négative, liée à l'absence de réponse du bénéficiaire. Elle demande le retour des fonds.

LA RÉPONSE

La médiatrice se rapproche de l'Agence Bancaire. Celle-ci l'informe que leur client a donné son accord pour un retour des fonds. Le renvoi des fonds est exécuté le jour même sur le compte du régime de retraite complémentaire.

Issue favorable

**Fonds d'assurance mutuelle
différentielle d'aide au retour
à l'emploi des députés****LA DEMANDE**

La requérante, ancienne députée, saisit la Médiation sur les conseils de la Défenseure des Droits. Arrivée en fin de droits, elle n'a obtenu aucun justificatif d'indemnisation mensuelle depuis le début de l'ouverture des droits, ni d'attestation de sortie du dispositif. Sa banque l'a informée clôturer son compte, car elle ne peut pas justifier d'un moyen de l'alimenter régulièrement. Sa situation est très critique et elle ne bénéficie d'aucun soutien familial.

LA RÉPONSE

En qualité d'ancienne députée, la médiatrice lui explique qu'elle peut prétendre au Fonds d'assurance mutuelle différentielle d'aide au retour à l'emploi des députés (FAMDRE), géré par la Caisse des Dépôts. Elle lui adresse le lien afin qu'elle puisse faire la demande en ligne.

Issue favorable

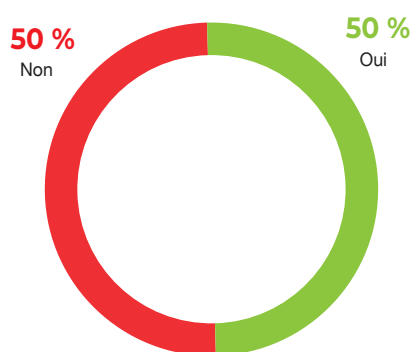


SATISFACTION

L'enquête adressée par la médiatrice aux requérants fait apparaître une note moyenne de satisfaction de 7/10, en progression par rapport à l'an dernier (6,5/10). 72 % des répondants conseilleront de recourir à la Médiation du Groupe.

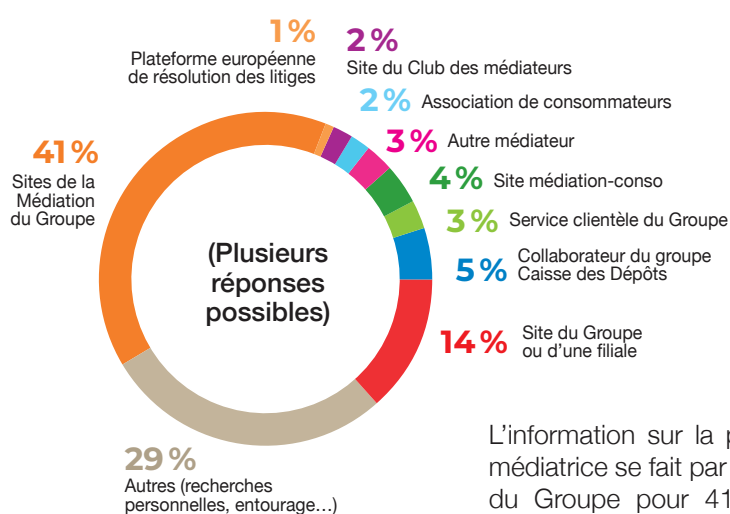
Des questionnaires ont été envoyés entre le 24 avril et le 19 mai 2025 aux requérants dont le dossier a été clos en 2024, afin de mesurer leur satisfaction. 1 269 questionnaires ont été transmis par courriel. Après deux relances, 373 questionnaires ont été retournés, soit un taux de réponse de 29 %, en baisse (38 % l'an dernier). Ce recul est notamment lié à la multiplication générale des questionnaires de satisfaction.

CONNAISSANCE DE LA CHARTRE DE LA MÉDIATION



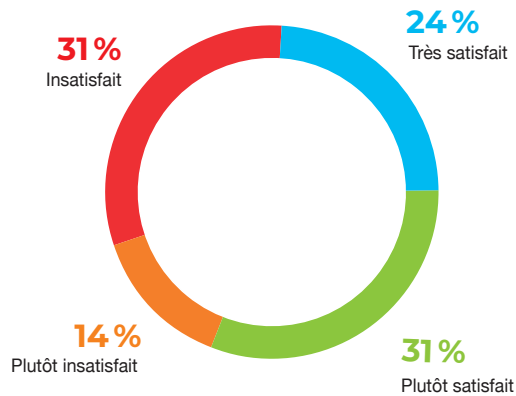
50 % des répondants ont pris connaissance de la charte de la Médiation avant la saisine, contre 48 % l'an dernier.

SOURCE D'INFORMATION SUR LA POSSIBILITÉ DE SAISIR LA MÉDIATRICE



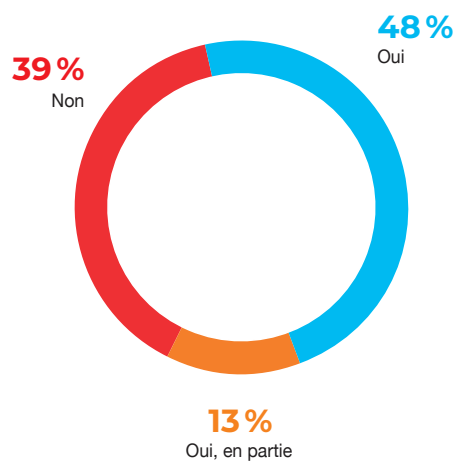
L'information sur la possibilité de saisir la médiatrice se fait par le site de la Médiation du Groupe pour 41 % des répondants, contre 38 % l'an dernier, une part en progression.

RAPIDITÉ DE PRISE EN CHARGE



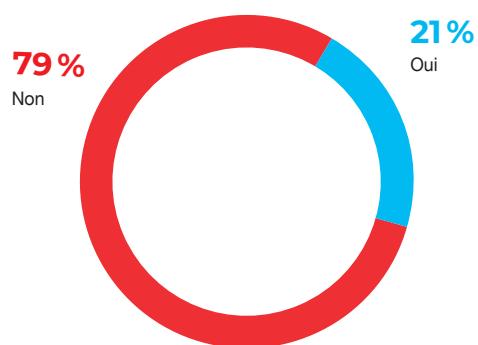
55 % des répondants sont satisfaits de la rapidité de la prise en charge de leur dossier, contre 71 % en 2023. 24 % sont très satisfaits alors qu'ils étaient 39 % en 2023.

OBTENTION DU RÉSULTAT ESPÉRÉ



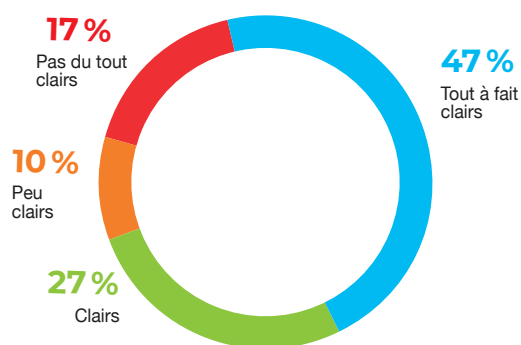
Globalement, 61 % des répondants ont vu leur demande de médiation aboutir au résultat espéré : 48 % complètement et 13 % en partie. Ce résultat est quasiment identique à celui de l'an dernier.

POURSUITE DE L'ACTION EN JUSTICE



Seulement 21% des répondants iraient en justice si leur demande de médiation n'était pas satisfaite. Une proportion stable par rapport à l'an dernier (22 %).

CLARTÉ DES ARGUMENTS



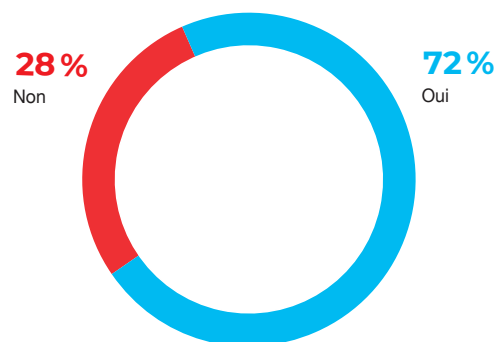
74 % des répondants sont satisfaits de la clarté des arguments développés lors de la médiation, contre 71 % l'an dernier.

SATISFACTION GLOBALE



La note de satisfaction globale est en progression par rapport à 2023 (6,5/10).

CONSEIL DE RECOURIR À LA MÉDIATION



72 % des répondants seront des ambassadeurs et conseilleront de recourir à la Médiation du Groupe, un chiffre identique à celui de l'an dernier.



RECOMMANDATIONS

La Médiatrice formule des recommandations au groupe Caisse des Dépôts pour améliorer la qualité des processus et des services rendus aux différents publics.

Le suivi des recommandations 2023

RECOMMANDATION 2023-01

Mon Compte Formation : Signification d'une décision

LA SITUATION

Dans certaines de leurs réponses à la Médiation, les services de Mon Compte Formation communiquent à la médiatrice une décision avec voies et délais de recours.

LA PROPOSITION

La Médiatrice rappelle qu'elle informe les requérants de la position de Mon Compte Formation (MCF) dans le litige pour lequel elle a été saisie, mais qu'elle ne peut être rendue destinataire d'une décision défavorable, laquelle doit être notifiée par la Direction des politiques sociales (DPS) de la Caisse des Dépôts directement au requérant lui-même pour qu'il puisse la contester le cas échéant.

LE SUIVI EN 2024

La médiatrice constate que désormais ce type de décision défavorable est notifié par la Direction des politiques sociales (DPS) de la Caisse des Dépôts directement au requérant lui-même, pour qu'il puisse éventuellement la contester.

RECOMMANDATION 2023-02

Mon Compte Formation : Remboursement d'un acompte versé

LA SITUATION

Certains organismes de formation reçoivent une lettre de créance émanant du service « Gestion Recouvrement » de MCF, leur demandant le remboursement sous 15 jours d'un acompte perçu pour une formation dispensée, alors que la Médiation avait déjà obtenu du Service « Appui à la Plateforme » de MCF que la somme ne soit pas recouvrée.

LA PROPOSITION

La médiatrice recommande une meilleure coordination entre les différentes unités de gestion de MCF dans la gestion des dossiers préalablement traités en médiation, afin que les organismes de formation ne soient pas obligés de saisir à nouveau la Médiation pour connaître la position de MCF sur le règlement de leurs dossiers.

LE SUIVI EN 2024

Un certain nombre d'organismes de formation continuent à revenir vers la Médiation dans ce cas de figure. Cela signifie que la coordination entre les unités de gestion de MCF n'est pas encore optimisée, lorsque le dossier d'un organisme de formation est déjà traité en médiation. La médiatrice compte revoir ce point particulier avec MCF, afin que les organismes ne soient pas contraints de saisir deux fois la Médiation pour un même dossier.

RECOMMANDATION 2023-03

Mon Compte Formation :
Accès par téléphone à
un conseiller MCF

LA SITUATION

Il est souvent compliqué de joindre un conseiller MCF par téléphone. Il faut passer préalablement par un serveur vocal à choix multiples, avec parfois de longs délais d'attente qui découragent l'utilisateur.

LA PROPOSITION

La médiatrice préconise un accès plus direct à un conseiller MCF, sans passer par une arborescence complexe de touches à utiliser.

LE SUIVI EN 2024

Le constat perdure en 2024, notamment pour les organismes de formation, qui ont souvent des difficultés à avoir un conseiller MCF au téléphone. La médiatrice continue à préconiser un accès plus direct à un conseiller MCF, sans une arborescence complexe de touches.

RECOMMANDATION 2023-04

Filiales du Groupe : Amélioration de la
visibilité de la médiation du Groupe ou
des médiations référencées.

LA SITUATION

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

LA PROPOSITION

La médiatrice va préalablement clarifier son champ de compétence vis-à-vis des médiateurs de la consommation désignés par d'autres entités du Groupe ou ceux dont elles relèvent. Elle veillera ensuite à demander l'amélioration de la visibilité de l'instance de médiation à laquelle recourir en cas de litige.

LE SUIVI EN 2024

La médiatrice a clarifié son champ de compétence vis-à-vis des médiateurs de la consommation désignés par d'autres entités du Groupe ou ceux dont elles relèvent. Elle a notamment signé une convention en 2024 avec le médiateur Tourisme et Voyage, puis en 2025 avec le médiateur de l'Assurance. Elle reste vigilante sur la visibilité de l'instance de médiation à laquelle recourir en cas de litige dans les différentes entités du groupe.

Les recommandations 2024

RECOMMANDATION 2024-01

Mon Compte Formation : Procédure de changement de coordonnées bancaires d'un organisme de formation

LA SITUATION

Dans le cadre d'une démarche de sécurisation, la procédure de changement de coordonnées bancaires des organismes de formation a évolué depuis septembre 2023, impliquant notamment de la part de MCF un contrôle d'identité et un contrôle du statut de l'entreprise réalisés à partir des informations saisies et transmises par l'organisme. Or, de nombreux organismes rapportent les délais longs de validation de l'IBAN générés par ces investigations, qui engendrent une suspension des paiements, ce qui affecte considérablement leur activité.

LA PROPOSITION

Lors d'une demande de changement d'IBAN, donner à l'organisme de formation une visibilité et une information suffisante concernant le délai de traitement de sa demande.

RECOMMANDATION 2024-02

Mon Compte Formation : Décision défavorable faisant grief sans mention des voies et délais de recours

LA SITUATION

Dans ses courriers de notification d'ouverture de la procédure contradictoire à l'organisme de formation, MCF indique à celui-ci qu'il dispose d'un délai pour formuler ses observations écrites et lui adresser les justificatifs utiles. Par ailleurs MCF ajoute que compte tenu de la gravité des faits présumés il informe l'organisme des mesures de sauvegarde suivantes : blocage des paiements des actions de formation et déréférencement de la plateforme EDOF. Cependant MCF précise que ces mesures « ne constituent pas une sanction ». Cette dernière formulation apparaît contestable. En effet, même si le courrier porte en objet le lancement d'une procédure contradictoire, il n'en demeure pas moins défavorable à l'organisme de formation en lui faisant grief (blocage de paiements des actions de formation effectuées ou en cours et déréférencement de la plateforme). On peut donc s'interroger sur l'absence de mention des voies et délais de recours dans ce type de courrier.

LA PROPOSITION

L'organisme de formation destinataire de ce type de courrier défavorable doit pouvoir être mis en mesure de savoir que ce courrier lui fait grief et donc pouvoir en contester le contenu, même si celui-ci lui indique à tort qu'il « ne s'agit pas d'une sanction ». La médiatrice recommande que les voies et délais de recours contentieux figurent systématiquement au terme de ce type de courrier, non seulement pour que l'information de l'organisme de formation soit complète mais aussi pour préserver MCF, si l'organisme de formation prend la mesure du caractère contestable de cette décision, d'un recours exercé par ce dernier au-delà du délai habituel de deux mois.

RECOMMANDATION 2024-03

CNRACL – Cumul emploi-retraite,
voies et délais de recours

LA SITUATION

Dans ses courriers concernant le cumul emploi-retraite fondant une décision de remboursement du montant dépassant le plafond autorisé (décision défavorable), la CNRACL indique au pensionné qu'à « défaut de réponse sous un délai d'un mois la somme sera précomptée à raison de 20% du montant net de sa pension ». Or s'agissant d'une décision défavorable, ce courrier mentionne également, à juste titre, les voies et délais de recours, lesquels ne sont pas en adéquation avec l'injonction précitée de réponse sous un mois.

LA PROPOSITION

Mettre en cohérence la mention d'un délai de deux mois pour contester cette décision (soit par un recours gracieux, soit par un recours contentieux) et le corps des courriers faisant grief en indiquant qu'à défaut de réponse « sous deux mois la somme sera précomptée ».

RECOMMANDATION 2024-04

CNRACL : Cumul emploi-
retraite : clarifier les modalités
d'application du dispositif

LA SITUATION

Certains pensionnés, en particulier dans la fonction publique hospitalière, acceptent des contrats de plus ou moins longue durée, souvent pour des raisons financières, et sont notifiés a posteriori de la nécessité de rembourser les rémunérations dépassant le plafond prévu par la réglementation.

LA PROPOSITION

La médiatrice recommande de rendre plus accessible l'accès aux informations relatives au cumul emploi-retraite et à son application. En amont, l'information du dispositif joint au brevet de pension pourrait être clarifié. En aval, la demande d'un échéancier gagnerait à être rendue plus accessible en précisant les modalités pour l'obtenir et les délais de traitement.

RECOMMANDATION 2024-05

CNRACL : Cumul emploi-retraite : clarifier les modalités d'obtention du justificatif d'exercice d'activité en « zone sous dense »

LA SITUATION

Le dispositif de cumul emploi-retraite sans plafond de rémunération dit cumul « libre » peut être accordé si le requérant produit un justificatif de l'exercice de son activité en zone « sous-dense » délivré par l'Agence Régionale de Santé dont il dépend.

LA PROPOSITION

La médiatrice recommande à la CNRACL de clarifier les modalités d'obtention de ce justificatif ou bien de consulter directement la base de données mise à disposition par l'ARS.

RECOMMANDATION 2024-06

Caisses de retraite : Clarifier le format de lettre accepté

LA SITUATION

Des requérants se voient opposer que leur courrier en recommandé avec accusé de réception n'est pas recevable en raison de son format, la lettre suivie étant préférée.

LA PROPOSITION

La médiatrice, dans un souci de facilitation des échanges entre les pensionnés et leur caisse, recommande de mentionner le plus explicitement possible l'exigence d'un certain format de courrier, ou bien de l'assouplir.



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.

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.

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.

Les membres du Club des Médiateurs de Services au Public

Liste au 31 mars 2025



Le Médiateur de l'Agence de Services et de Paiement

Francis LAMBERT

12 rue Henri-Rol Tanguy TSA 1000
93555 Montreuil-sous-Bois cedex
www.asp-public.fr/engagements/mediation/le-mediateur



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

Gilles VAYSSET

24 avenue de la Grande Armée
75854 Paris Cedex 17
<https://lemediateur.asf-france.com/>



Le Médiateur de l'Assurance

Arnaud CHNEIWEISS

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



La Médiatrice du groupe Caisse des Dépôts

Marie-Caroline de LUSSY

56 rue de Lille
75356 Paris 07 SP
<https://www.caissedesdepots.fr/mediation>



Le Médiateur Clariane

Philippe GAZAGNES

21 - 25 rue Balzac
75008 PARIS
<https://mediation.clariane.com/>



La Médiatrice de la Fédération du Commerce et de la Distribution

Lauren PIZZIO

12 rue Euler
75008 Paris
<https://mediateur.fcd.fr/mediateur/>



La Médiatrice des Communications électroniques

Valérie ALVAREZ

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



La Médiatrice National de la Consommation des Avocats

Carole PASCAREL

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



Le Médiateur de l'Eau

Bernard JOUGLAIN

BP 40 463
75366 Paris Cedex 08
www.mediation-eau.fr



Le Médiateur du Groupe EDF

Olivier FONTANIE

TSA 50026
75804 Paris Cedex 08
<https://mediateur.edf.fr>



La Médiatrice 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/pid282/le-mediateur-de-l-education-nationale-et-de-l-enseignement-superieur.html>



La Médiatrice de l'enseignement agricole technique et supérieur

Marie-Pierre MULLER

1 ter avenue de Lowendal
75700 Paris 07 SP
<https://agriculture.gouv.fr/mots-cles/mediateur>



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

Jacques COSNEFROY

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



Le Médiateur auprès de la fédération des banques françaises

Pierre MINOR

CS 151
75422 Paris Cedex 09
<https://lemediateur.fbf.fr/>



Le Médiateur National de l'Énergie

Olivier CHALLAN-BELVAL

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



La Médiatrice de la RATP

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



Le Médiateur des Entreprises

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



Le Médiateur de la région Île-de-France

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



Le Médiateur du groupe ENGIE

Jean-Pierre HERVÉ
TSA 27601
59973 Tourcoing Cedex
www.mediateur-engie.com



Le Médiateur du groupe La Poste

Eric MOITIÉ
9 rue du Colonel Pierre Avia - CP D160
75757 Paris Cedex 15
<https://mediateur.groupeposte.com>



Le Médiateur des Ministères économiques et financiers

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



Le Médiateur de la Mutualité sociale agricole

Jean-Marie MARX
Les Mercuriales, 40 rue Jean-Jaurès
93547 Bagnolet Cedex
<https://www.msa.fr/lfp/le-mediateur-de-la-msa>



Le Médiateur National de France Travail

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 National du Crédit

Frédéric VISNOVSKY
31 rue Croix-des-Petits-Champs
75049 Paris Cedex 01
<https://www.banque-france.fr/fr/a-votre-service/entreprises/saisir-mediation-credit>



La Médiatrice du notariat

Valérie DEJOIE
60 boulevard de La Tour Maubourg
75007 Paris
<https://mediateur-notariat.notaires.fr/>



Le Médiateur de la Protection sociale

Xavier LAGARDE
10, rue Cambacérès
75008 Paris
<https://www.ctip.asso.fr/mediateur-de-la-protection-sociale-ctip/>



La Médiatrice de SNCF Mobilités

Henriette CHAUBON
TSA 37701
59973 Tourcoing Cedex
<https://mediation.sncf-voyageurs.com/la-mediation/>



Le Médiateur Tourisme et Voyage

Jean-Pierre MAS
BP 80 303
75823 Paris Cedex 17
www.mtv.travel



La Médiatrice de l'Assurance Retraite (CNAV)

Nathalie DROULEZ
110 avenue de Flandre
75951 Paris 19 Cedex 19
mediateur-retraite@cnav.fr
<https://www.lassuranceretraite.fr/portail-info/home.html>



Le président du Cercle des médiateurs bancaires

Eric MOITIÉ
43 rue des Missionnaires
78000 Versailles
<https://cerclemediateursbancaires.fr/>



Le représentant de la Défenseur des Droits

Daniel AGACINSKI
Délégué général à la médiation avec les services publics - TSA 90716
75334 Paris CEDEX 07
<https://www.defenseurdesdroits.fr>

MEMBRE D'HONNEUR

La Défenseur des Droits
Claire Hédon





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

- > Le 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, chargée de mission, Farid Djemmal chargé de mission, Jade Ciai et Célian Royer, juristes alternants ; Jérôme Chaput, gestionnaire de la médiation.
- > Le Directeur des affaires juridiques, de la conformité et de la déontologie, et son équipe.
- > La direction des opérations et du pilotage de la transformation opérationnelle.
- > La direction des politiques sociales, et notamment les équipes de la Formation Professionnelle, des Retraites et de la Relation Clients.
- > 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
Photo de couverture : Jean-Marc Pettina - Caisse des Dépôts 2014
Rapport d'activité (La médiatrice du groupe Caisse des Dépôts)
ISSN 2650-2763 - Juin 2025

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



**Caisse
des Dépôts**
GROUPE