



Rapport de la Médiatrice 2025



**Caisse
des Dépôts**
GROUPE

LE GROUPE CAISSE DES DÉPÔTS

p.4

ÉDITORIAL

p.6

ACTIVITÉ

p.8

La médiation en 2025

CHIFFRES

p.26

Les chiffres de la médiation

LITIGES

p.36

Exemples de médiation
> médiation institutionnelle
> médiation de la consommation

SATISFACTION

p.54

Une enquête menée auprès
des requérants

RECOMMANDATIONS

p.58

Propositions de la médiatrice

ANNEXES

p.66



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'intervention financières pour répondre aux défis auxquels le pays doit faire face et agit en faveur de la transformation écologique, du renforcement des souverainetés et de la cohésion sociale et territoriale.

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 contribue, dans le respect de ses intérêts patrimoniaux, au développement des entreprises.

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

Les 4 grands métiers

La Banque des Territoires réunit les expertises internes à destination des territoires. Porte d'entrée unique pour ses clients, elle œuvre aux côtés de tous les acteurs territoriaux : collectivités locales, entreprises publiques locales, organismes de logement social, professions juridiques, entreprises et acteurs financiers. Elle les accompagne dans la réalisation de leurs projets d'intérêt général en proposant un continuum de solutions : conseils, prêts, investissements en fonds propres, consignations et services bancaires.

En s'adressant à tous les territoires, depuis les zones rurales jusqu'aux métropoles, la Banque des Territoires a pour ambition de maximiser son impact notamment sur les volets de la transformation écologique et de la cohésion sociale et territoriale. Les 37 implantations locales de la Banque des Territoires assurent le déploiement de son action sur l'ensemble des territoires métropolitains et ultra-marins.

Les Politiques Sociales. 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, la santé et le grand âge. Gestionnaire d'environ 60 fonds et mandats, partenaire privilégié de 55 000 employeurs publics, la Caisse des Dépôts 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 320 Md€ d'encours d'actifs sous gestion au 31 décembre 2025) 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 de long terme et responsable.

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 start-up, PME et ETI.

Le Groupe La Poste, détenu majoritairement par la Caisse des Dépôts depuis 2020, avec maintien de l'Etat au capital, accompagne tous les Français en offrant des services utiles et adaptés à leurs besoins. A travers ses quatre missions de service public (courier, services bancaires pour tous, aménagement du territoire via la présence postale, presse), il 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*

Au-delà d'un flux continu de saisines, nous devons gérer une charge émotionnelle importante face au désarroi de certains requérants

La médiation du groupe Caisse des Dépôts s'inscrit dans un cadre à **l'éthique forte, en référence aux valeurs historiques de la Caisse des Dépôts** : 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 au sein du Groupe concerne à la fois ses **missions historiques et réglementées**, 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 obéit à des **principes déontologiques stricts** : l'indépendance, la neutralité, l'impartialité et la confidentialité excluant tout risque de conflit d'intérêt.

2025 a permis de **consolider l'organisation** mise en œuvre l'année précédente, avec la poursuite de la **clarification du champ de compétence** de la médiation. Nous nous sommes recentrés sur la **mission de médiation**, à distinguer clairement de la gestion de réclamations. La frontière entre une réclamation et une demande de médiation est souvent ténue pour certains requérants.

La médiation a pour objectif de **renouer un dialogue rompu** entre l'utilisateur et la Caisse des Dépôts. Mais encore faut-il qu'il ait été établi ! Nous réorientons désormais systématiquement les saisines qui arrivent directement à la médiation en « primo-demande », c'est-à-dire sans échange préalable avec les services compétents dédiés des différentes entités du Groupe, notamment dans les deux domaines qui nous mobilisent le plus : Mon Compte Formation et les Retraites.

Au sein du groupe Caisse des Dépôts, nous avons poursuivi la **signature de conventions** avec les médiateurs sectoriels, afin de clarifier le champ de compétence de chacun. Après le médiateur de la Poste en 2023, le médiateur Tourisme et Voyage en 2024, nous avons signé en 2025 une convention avec le médiateur de l'Assurance, dont relève CNP Assurances.

Nous avons souhaité **optimiser et fluidifier le traitement des saisines**, avec le choix d'un nouvel outil de gestion plus adapté, permettant de couvrir l'ensemble du processus de gestion de la médiation, de fiabiliser les données statistiques et d'obtenir des gains de performance opérationnelle.

Nous réfléchissons à cet effet sur la manière dont peuvent être intégrés **certains apports de l'Intelligence Artificielle**, en veillant à préserver l'humanité indispensable à la médiation. Ces évolutions vont être l'occasion d'implémenter dans l'outil le référentiel de réponses harmonisées que nous avons mis en place, afin de veiller à **l'équité de traitement des réponses** vis-à-vis des requérants pour des requêtes similaires.

Si l'aspect organisationnel reste essentiel pour une activité opérationnelle comme la médiation, avec un flux continu de saisines, nous devons également gérer au quotidien **une charge émotionnelle importante**, face au désarroi profond de certains requérants, dans un climat qui peut devenir tendu. La médiation n'est pas à l'abri des tensions de la société et nous déplorons parfois une montée de l'agressivité dans certains échanges.

La médiation institutionnelle présente la particularité d'être une médiation écrite qui opère dans un cadre très règlementé. **La marge de manœuvre de la médiation est parfois très réduite**, en dépit d'une écoute attentive et bienveillante, avec la volonté d'expliquer au mieux certaines réglementations. C'est souvent une école d'humilité face aux fortes attentes que les requérants mettent en nous.

De nombreux requérants se trouvent en effet face à un système et une réglementation qui les dépassent. Au-delà du différend à résoudre qui motive la saisine, ils sont également à la recherche **d'une approche humaine et personnalisée** dans le traitement de leur litige, à travers l'écoute et l'empathie.

J'ai eu par ailleurs l'honneur de présenter en fin d'année à **la Commission de Surveillance de la Caisse des Dépôts** l'activité de la médiation du Groupe avec ses enjeux et perspectives.

Comme à l'accoutumée, la quasi-totalité des saisines en 2025 a concerné la médiation institutionnelle. **2 289 saisines ont été traitées** pendant l'année, en légère diminution par rapport à 2024. Ce recul s'explique par une meilleure efficacité de certains processus internes de la Caisse des Dépôts pour répondre aux usagers, avec des explications plus claires et le déploiement d'outils digitaux pour interagir avec les questions courantes.

La part des saisines clôturées concernant Mon Compte Formation a poursuivi sa baisse, avec 45 % de l'ensemble en 2025 contre 56 % en 2024. À l'inverse, celle des retraites augmente significativement, avec 41 % des saisines clôturées en 2025 contre 29 % en 2024.

92 % des saisines nous ont été adressées via le **site Internet** de la médiation. La possibilité d'une saisine par courrier reste toutefois essentielle pour toutes les personnes qui n'ont pas accès à Internet ou ne sont pas familières de la culture digitale.

La communauté de la médiation du groupe Caisse des Dépôts a été particulièrement active en 2025. Elle a notamment organisé en octobre un événement important dédié à « La médiation au cœur du Groupe », à quelques jours de la semaine nationale de la médiation 2025. Nous avons également mis en place **un flash d'information trimestriel** visant à mieux faire connaître la médiation au sein du Groupe, avec des actualités juridiques, des bonnes pratiques, des livres et des webinaires recommandés.

J'ai à nouveau pu constater cette année avec satisfaction 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.

31 % des requérants à qui nous avons envoyé notre **questionnaire de satisfaction** ont répondu, contre 29 % l'an dernier. L'enquête fait apparaître que 76 % des répondants conseilleraient de recourir à la médiation, contre 72 % l'année précédente. Ils ont attribué une note de satisfaction globale de 7,1/10 au processus de médiation, stable par rapport à 2024 (7/10).

L'implication permanente, au quotidien, de toute l'équipe de la médiation 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. J'adresse mes remerciements les plus sincères à chaque membre de l'équipe pour son engagement. **Je remercie également l'ensemble de nos interlocuteurs** au sein du groupe Caisse des Dépôts, pour leur professionnalisme et leur implication dans leur réponse à chacune de nos sollicitations.



ACTIVITÉ

Parce qu'un litige est susceptible de dégrader la relation de confiance établie entre le groupe Caisse des Dépôts et ses parties prenantes, depuis plus de 200 ans, la médiation rétablit le dialogue pour consolider ce lien. En 2025, son activité se maintient à un niveau élevé avec 2 289 saisines traitées.

Un processus amiable de résolution d'un litige

Mode amiable de résolution des différends, la médiation a vocation à régler les litiges de manière équitable et impartiale, dans un cadre confidentiel, afin de préserver durablement les relations entre le Groupe et ses usagers. Sur le fondement de la confiance, elle fait ainsi écho à la Foi Publique, devise historique de la Caisse des Dépôts.

Rétablir un lien de confiance

Parmi les institutions françaises pionnières dans ce domaine, la Caisse des Dépôts a mis en place, voilà près de 30 ans, une structure dédiée à la médiation. Cette initiative visait à instaurer un canal de dialogue innovant pour traiter des dossiers complexes, posant ainsi les bases d'une approche résolument moderne dans la gestion des différends.

Cette démarche s'inscrit dans une tradition plus que bicentenaire, où la confiance constitue le socle des relations entre le Groupe et ses partenaires, usagers ou consommateurs. La médiation, en tant que processus de résolution apaisée des litiges, reflète cette valeur fondamentale, en offrant un espace neutre et impartial pour surmonter les tensions, préserver des liens durables et contribuer ainsi à la cohésion sociale.

Si la médiation s'exerce à la Caisse des Dépôts essentiellement dans le cadre institutionnel, correspondant aux missions historiques et réglementées de l'Établissement public, une médiation de la consommation a été mise en place en 2017, conformément à la législation européenne, dédiée principalement aux saisines concernant les comptes bancaires des personnels et les prêts accordés aux collaborateurs par la Mission sociale du Groupe. Elle s'étend également à certaines filiales du Groupe.

Toute personne en désaccord avec une entité du groupe Caisse des Dépôts peut solliciter l'intervention de sa médiatrice. Au-delà de la simple résolution ponctuelle du litige, celle-ci s'attachera à rétablir le dialogue, avec pour ambition non seulement de

résoudre le différend en cours, mais aussi de restaurer une relation de confiance pérenne. Cette approche illustre l'engagement du Groupe à privilégier l'écoute, la transparence et la recherche de solutions mutuellement acceptables, pour *in fine* promouvoir la paix sociale.

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^{ème} 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.

Depuis 1816, cette devise historique représente un engagement institutionnel concret pour la Caisse des Dépôts, pour garantir la sécurité des fonds déposés (livret A, Consignations...) et assumer le rôle de tiers de confiance entre les citoyens et l'État.



Dans la mythologie romaine, Fides ou foi était la déesse de la bonne foi et de l'honneur.

Illustration Numismatica Ars Classica NAC AG, Auction 27, lot 395

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

La médiation au sein du groupe Caisse des Dépôts repose sur des principes de neutralité, de confidentialité et d'impartialité, essentiels pour inspirer la confiance des parties prenantes et assurer un processus équitable, où chaque partie est écoutée avec bienveillance. La médiatrice du Groupe bénéficie d'un statut spécifique qui préserve son indépendance. Elle n'est assujettie à aucun lien, ni hiérarchique, ni fonctionnel et ne reçoit aucune directive. Pour mener à bien sa mission, elle dispose d'un budget propre et d'une équipe adaptée. Elle traite toutes les parties dans le respect des dispositions 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 renouvelable, 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.

Une connaissance approfondie du Groupe et une formation à la médiation

Le parcours professionnel de la médiatrice au sein du groupe Caisse des Dépôts lui confère une connaissance approfondie de son fonctionnement et de ses entités. A l'issue d'une formation spécifique à la médiation, elle est titulaire depuis 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 régulièrement

aux formations proposées par le Club des médiateurs de services au public et par le Cercle des médiateurs bancaires.

Un processus et une posture éthiques

Le dispositif de médiation offre un cadre structuré pour résoudre un désaccord opposant des personnes physiques ou morales à des entreprises ou institutions, favorisant ainsi le rétablissement d'un lien durable entre les parties, tout en écartant les recours judiciaires toujours aléatoires.

D'accès libre et gratuit, la médiation repose sur une écoute active de la part de la médiatrice et de son équipe : elle s'inscrit dans un processus garantissant la liberté, le consentement et l'autonomie des parties, tout en respectant les règles déontologiques d'indépendance, de neutralité et d'impartialité qui en assurent la légitimité.

La médiatrice intervient en équité, dans un délai d'un à trois mois (qui peut être prolongé en fonction de la complexité du dossier), en tenant compte de la situation particulière de chacun. En médiation de la consommation, la médiatrice rend un avis que les parties sont libres d'accepter ou de refuser.

Médiation institutionnelle

La médiation institutionnelle concerne les missions historiques et réglementées de l'Établissement public : 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.

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 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, Théâtre des Champs-Élysées. Des conventions ont été signées par la médiatrice avec certains médiateurs dits sectoriels pour la résolution de litiges concernant plusieurs filiales du Groupe : médiateur de l'Assurance, médiation Tourisme & Voyage...

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

LES TEXTES DE RÉFÉRENCE ENCADRANT LA MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

Les textes français

- Code de la consommation aux articles L.611-1 à L.616-3 et R.612-1 à R.616-2.

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).
- Directive (UE) 2025/2647 du Parlement européen et du Conseil du 16 décembre 2025 modifiant la directive 2013/11/UE relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant les directives (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 et (UE) 2020/1828 à la suite de l'abandon de la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges.

DES RECOMMANDATIONS ADRESSÉES AU GROUPE

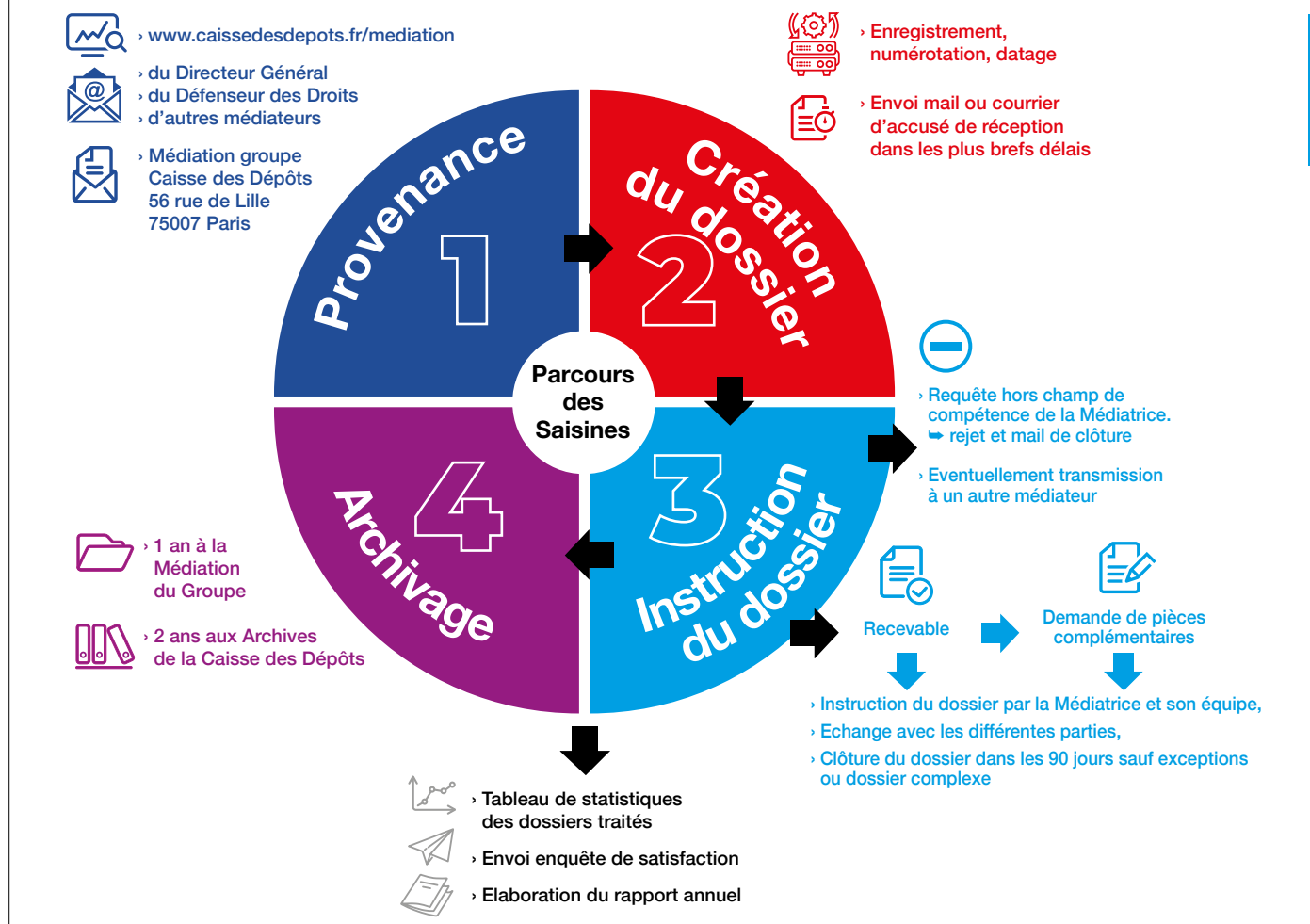
Chaque année, la médiatrice s'appuie sur certaines situations exposées par les requérants dans leurs saisines pour formuler des recommandations d'amélioration dans le rapport qu'elle remet au Directeur général du groupe Caisse des Dépôts. Ces recommandations visent à améliorer la qualité des processus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



L'AGENDA 2025 DE LA MÉDIATRICE

- **4 février.** Réunion du Cercle des médiateurs bancaires : Revue de la jurisprudence « paiements » à l'ASF.
- **6 février.** Réunion plénière et assemblée générale statutaire du Club des médiateurs de services au public (CMSP) au siège de l'AMF.
- **26 mars.** Réunion du Cercle des médiateurs bancaires : Rôle et missions du CCSF (Comité consultatif du secteur financier).
- **27 mars.** Réunion plénière du CMSP au Conseil national des barreaux.
- **3 avril.** Participation à la rencontre « Médiation Interne » du groupe Caisse des Dépôts.
- **7 avril.** Echanges avec les équipes retraitées de la DPS (Direction des politiques sociales).
- **29 avril.** Formation du CMSP : « L'actualité du droit de la consommation ».
- **22 mai.** Assemblée générale extraordinaire et réunion plénière du CMSP dans les locaux de La Poste et rencontre annuelle avec les associations de consommateurs.
- **10 juin.** Rencontre à mi-année avec les équipes du pôle Ciclade.
- **18 juin.** Rencontre avec la médiation France Compétences.
- **10 juillet.** Séminaire annuel du CMSP dans les locaux de France Education International (FEI, ex-CIEP).
- **23 juillet.** Présentation du Rapport de la médiatrice 2024 à Olivier Sichel, Directeur général de la Caisse des Dépôts.
- **25 septembre.** Réunion plénière et assemblée générale ordinaire du CMSP à la Banque de France.
- **7 octobre.** Événement Médiation du groupe Caisse des Dépôts.
- **13 octobre.** Intervention lors du Séminaire « Connaissance du groupe Caisse des Dépôts » : présentation de la Médiation du Groupe.
- **3 novembre.** Pré-audition par le Comité Responsabilité Sociale et Environnementale, et Ethique (CRSEE) de la Commission de Surveillance de la Caisse des Dépôts : présentation de l'activité de Médiation du Groupe.
- **6 novembre.** Réunion plénière du CMSP au Conseil Supérieur du Notariat.
- **19 novembre.** Audition par la Commission de Surveillance de la Caisse des Dépôts : présentation de l'activité de Médiation du Groupe.
- **25 novembre.** Intervention lors du Séminaire « Connaissance du groupe Caisse des Dépôts » : présentation de la Médiation du Groupe.
- **16 décembre.** Assemblée générale du Cercle des médiateurs bancaires.

LE PARCOURS DES SAISINES



La médiation en 2025

Des sites Internet très 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. Près de 30 000 pages ont été vues en 2025, un chiffre globalement stable par rapport à 2024.

La page « Accueil » médiation du groupe Caisse des Dépôts a reçu 9 670 visites, le formulaire de saisine institutionnelle 8 887 et le formulaire de saisine de la consommation 176.

Une saisine par courrier postal toujours possible

Les progrès de la digitalisation et la « normalisation » de la saisine par Internet ne doivent pas empêcher les personnes restant à l'écart d'Internet d'accéder à la médiation. Il est donc toujours possible de saisir la médiatrice par un courrier postal. Un échange téléphonique peut également s'envisager dans certains cas.

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

La protection des données

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

Une évolution constante dans le processus de traitement des saisines

Avec la mise en œuvre d'un nouvel outil de traitement des saisines en 2022, qui a fait l'objet d'évolutions régulières depuis, la médiation a poursuivi sa recherche d'amélioration dans le traitement des saisines pour une efficacité toujours accrue : facilités de traitement avec un accusé de réception automatique, sécurisation optimisée des données et production de statistiques fiables.

La médiation s'entretient régulièrement avec les différents métiers du Groupe afin notamment de réorienter vers les services compétents dédiés les demandes qui lui parviennent en premier recours, sans échange préalable avec les services « Relation Clients » des différentes entités de la Caisse des Dépôts.

Une réflexion plus globale se poursuit, en lien avec d'autres médiations, 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.

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.

Notre mission est de créer les conditions d'un dialogue serein et constructif

La médiatrice est entourée d'un conseiller à la médiation et d'une chargée de mission. Elle encadre également une étudiante en droit, en alternance pour un an et elle accueille une chargée de mission en renfort temporaire.

François Calonne,
conseiller à la médiation.



Avocat durant plusieurs années, il collabore au Fonds de réserve des retraites (FRR), puis travaille ensuite aux Affaires européennes et internationales de la Caisse des Dépôts (DRIIE). Il est titulaire d'un diplôme universitaire de médiateur.

Quelle a été votre activité dominante en 2025 ?

Mon Compte Formation demeure une thématique très importante dans les dossiers que nous traitons. Par exemple, lorsqu'un organisme rencontre des difficultés pour obtenir le paiement d'un dossier de formation réalisé, ou pour appuyer sa demande de changement de coordonnées bancaires, ou encore s'il a reçu une décision de déréférencement de la plateforme EDOF.

Comment menez-vous l'instruction des dossiers ?

Notre objectif est d'apporter des réponses adaptées à chacun, tout en respectant un cadre légal qui laisse parfois peu de place à la flexibilité. Même lorsque certaines situations complexes ne trouvent pas de solution satisfaisante, nous nous efforçons de répondre avec équité et avec le souci de rendre accessible une réponse parfois très technique du point de vue réglementaire.

Quelle est pour vous la qualité essentielle en médiation ?

La capacité à renouer un lien. La médiation traite un nombre important de saisines chaque année. Cependant, même si certaines problématiques reviennent très régulièrement, chaque requête constitue un cas particulier qu'il convient de traiter comme tel. C'est ce qui permet de consolider un lien de confiance dans le long terme avec les personnes qui nous saisissent. La médiation contribue pleinement à l'axe stratégique de cohésion sociale de la Caisse des Dépôts.

Quelle a été votre activité dominante en 2025 ?

Si le volume global des requêtes est resté stable, nous avons constaté une progression marquée des demandes relatives aux retraites, et plus particulièrement au dispositif de cumul emploi-retraite. Les retraites représentent désormais la majorité de nos saisines, dépassant celles liées à Mon Compte Formation, qui constituaient jusqu'ici le principal motif de sollicitation. Nous avons également renforcé nos interactions avec les entités du Groupe, en instaurant le principe de la « primo-demande », permettant ainsi de rediriger vers l'entité concernée toute requête qui n'aurait pas fait l'objet d'une réclamation préalable avant sa saisine de la Médiation.

Comment menez-vous l'instruction des dossiers ?

Nous contactons le requérant, mais aussi, le cas échéant, des acteurs externes comme les employeurs, les centres de gestion, les organismes de formation, etc. afin de recueillir les éléments indispensables au traitement de la saisine. Bien que les échanges dématérialisés soient majoritaires, les canaux traditionnels, courrier et téléphone, sont maintenus pour garantir l'accessibilité à tous les publics, notamment ceux qui ne sont pas à l'aise avec les outils informatiques. Par ailleurs, les réponses des entités pouvant parfois être difficiles à comprendre car très techniques, nous les rendons plus accessibles en les reformulant.

Quelle est pour vous la qualité essentielle en médiation ?

Lorsque les requérants nous saisissent, ils espèrent souvent que la médiation pourra obtenir une révision de la décision défavorable rendue par l'entité concernée. L'attente est donc forte ! Or, notre mission n'est pas de trancher ou d'imposer une solution, mais de créer les conditions d'un dialogue serein et constructif. Cela demande une écoute attentive et empathique, pour que le requérant se sente entendu et respecté. Rajouter de l'humain dans les échanges est donc primordial.



Christelle Vetaux,
chargée de mission.

Après avoir commencé sa carrière au sein du Groupe en 2007 aux côtés du Directeur des Services Bancaires, elle rejoint en 2010 l'Institut de l'Economie du Climat (I4CE). De 2015 à 2021, elle travaille auprès du Conseiller Climat du Groupe, également président d'I4CE, avant de rejoindre la Médiation.



Arielle Salignon,
*chargée de mission
en alternance.*

Etudiante au sein du
Master 1 de Droit
public de l'université
Paris Dauphine-PSL,
elle a rejoint l'équipe
de la médiation en
septembre 2025 en tant
qu'alternante.

Quelle a été votre activité dominante en 2025 ?

Ma formation s'est faite en me familiarisant avec les différentes saisines et en observant les bonnes pratiques des membres de l'équipe. La plupart des saisines en 2025 étaient liées à Mon Compte Formation et aux retraites. J'ai une certaine appétence pour les dossiers liés aux retraites, parfois plus lourds à traiter, mais qui m'ont permis de découvrir en détail ce domaine complexe des politiques sociales.

Comment menez-vous l'instruction des dossiers ?

Je m'efforce d'être toujours rigoureuse et attentive lors de ma lecture d'une nouvelle saisine. Je procède par étapes, en m'interrogeant sur la recevabilité de la saisine, sur la compétence de la médiation, puis enfin sur la demande précise du requérant. Il n'est pas rare que je ne comprenne pas très bien la requête ou l'attente du requérant. Je n'hésite alors pas à téléphoner ou à demander des précisions par mail, afin d'être sûre d'avoir bien saisi le cœur du litige que l'on nous présente. L'instruction des dossiers passe ensuite par un travail de reformulation de la demande, lors de notre prise de contact avec les entités du groupe.

Quelle est pour vous la qualité essentielle en médiation ?

Même si le médiateur est neutre et impartial, il n'en est pas moins doté d'une certaine humanité. Il nous faut être à l'écoute de la demande du requérant et démontrer notre bonne compréhension de sa situation. Il arrive que malgré une réponse défavorable, des requérants nous remercient, car nous avons pris le temps de les écouter et d'échanger de façon humaine et personnalisée.

Quelle a été votre activité dominante en 2025 ?

Bien plus qu'un simple service de traitement des litiges, la médiation est un pont entre notre institution et les citoyens, un espace où la confiance se reconstruit, où les incompréhensions s'apaisent, et où les valeurs de la Caisse des Dépôts prennent tout leur sens.

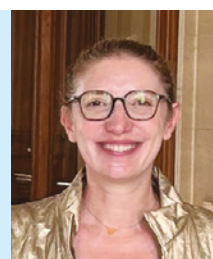
Chaque dossier que nous traitons est une rencontre humaine. Derrière les courriers et les formulaires, il y a des personnes souvent épuisées, confrontées à ce qu'elles perçoivent comme un « mur administratif ». Notre rôle est de transformer une frustration en une expérience positive, montrer que la Caisse des Dépôts écoute, comprend et agit : une réponse claire, une explication bienveillante, ou simplement la reconnaissance d'une erreur peuvent tout changer.

Comment menez-vous l'instruction des dossiers ?

La médiation ne se limite pas à résoudre des conflits. Elle est aussi une fenêtre ouverte sur les attentes des citoyens. Les dossiers mêlent souvent des aspects techniques, juridiques et émotionnels. Certains usagers, par exemple, voient en nous des juges capables d'imposer des décisions. Il nous faut alors expliquer patiemment notre rôle : ni arbitre, ni avocat, mais un médiateur qui cherche des solutions équitables, dans le respect des règles et des personnes.

Quelle est pour vous la qualité essentielle en médiation ?

Nous incarnons les valeurs de la Caisse des Dépôts : neutralité, transparence, engagement au service de l'intérêt général. Nous contribuons à renforcer le lien entre une grande institution et les Français. La médiation n'est pas un « service après-vente », mais un levier essentiel pour l'image et la légitimité de l'institution.



Milena Lavédrine,
chargée de mission.

Après de nombreuses
années au sein du
département de gestion
des personnels à la DRH,
elle rejoint la médiation il
y a quelques mois.

Un événement dédié à la médiation au cœur du groupe Caisse des Dépôts

Le mardi 7 octobre 2025, Marie-Caroline de Lussy, médiatrice du groupe Caisse des Dépôts et Pierre Chevalier, directeur des affaires juridiques, de la conformité et de la déontologie, déontologue du Groupe ont réuni, dans les locaux de Sfil (filiale de la Caisse des Dépôts), l'ensemble des acteurs de la médiation du Groupe pour un nouvel événement dédié à «**La médiation au cœur du groupe Caisse des Dépôts**» à quelques jours du lancement de la semaine nationale 2025 de la médiation.

Cet événement, animé par Claire Gueguen-Hervy, cheffe de projet conduite du changement et médiatrice et Edouard Grimbert, référent risques humains et médiateur interne chez Sfil, s'est inscrit dans la dynamique engagée en 2018 par la Caisse des Dépôts avec la création de la communauté de la médiation. Son objectif est de déployer la médiation au sein du Groupe et de diffuser une culture d'apaisement des conflits par le dialogue.

François Laugier, Directeur général adjoint de Sfil, a ouvert la séance en remerciant l'ensemble des participants. Il a souligné à cette occasion l'importance pour Sfil des relations humaines, de la cohésion et des bonnes collaborations, qui sont essentielles pour la performance globale de l'entreprise.

Un panorama des différentes médiations au sein du Groupe a été ensuite réalisé par Pierre Chevalier, Marie-Caroline de Lussy, directrice des risques du groupe Caisse des Dépôts et

Virginie Chapron-du Jeu, sponsor de la médiation interne Caisse des Dépôts.

En préambule, Pierre Chevalier a rappelé l'engagement marqué du groupe Caisse des Dépôts en matière de médiation, s'appuyant sur une médiation institutionnelle historique et ayant renforcé son champ d'intervention en 2018 sous l'impulsion d'Éric Lombard, alors Directeur général, avec la volonté de développer la médiation dans toutes ses dimensions, y compris judiciaire.



Un plan d'actions a été mis en œuvre avec 6 objectifs, toujours d'actualité :

- faire connaître la médiation,
- créer une communauté qui rassemble et 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,
- améliorer la performance en matière de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE).

Malgré des succès réels, notamment celui des médiations réussies au sein du Groupe, l'intégration de clauses contractuelles, l'organisation de rencontres et le développement du réseau, des freins persistent encore, avec des statistiques à améliorer, des problèmes culturels liés aux recours à la médiation, la nécessité de convaincre les parties et la reconnaissance de la légitimité du médiateur.

Concernant la **médiation interne**, sujet du jour, **Pierre Chevalier** a souligné la nécessité de créer un climat de confidentialité et de liberté propice à son développement.

La médiation au sein du groupe Caisse des Dépôts

Marie-Caroline de Lussy a rappelé ensuite l'histoire et le développement de la **médiation institutionnelle** au sein du groupe Caisse des Dépôts depuis sa création en 1997, en lien avec les missions historiques et réglementées (consignations, retraites) et son essor récent grâce à l'extension des missions de la Caisse : Ciclade et Mon Compte Formation. Plus à la marge, depuis 2017, la médiation traite quelques cas de **médiation de la consommation**.

La médiation du Groupe s'inscrit dans le cadre général de la médiation, en respectant les principes déontologiques stricts (indépendance, neutralité, confidentialité, impartialité), en référence aux valeurs historiques de la Caisse des Dépôts (intérêt général, confiance, long terme) qui se rattachent à la devise de l'Institution : la Foi Publique. En 2024, plus de 2 500 dossiers ont été traités,

essentiellement en médiation institutionnelle. Celle-ci permet de renouer un dialogue rompu entre l'utilisateur et la Caisse des Dépôts. Elle formule également des recommandations pour améliorer la qualité des processus et services rendus aux différents publics.

Le déploiement du dispositif de médiation interne

En qualité de sponsor, **Virginie Chapron-du Jeu** a présenté ensuite le **récent déploiement du dispositif de médiation interne par la DRH au sein de l'établissement public**. Le programme s'appuie sur des expériences existantes au sein du Groupe, notamment à **La Poste** et chez **Sfil**, grâce à l'engagement de plusieurs acteurs et avec une attention particulière portée à l'ancrage régional.

Les avancées ont été concrètes en 2025 avec la nomination de quatre médiateurs internes formés à la médiation : sélectionnés via une procédure rigoureuse, ils peuvent consacrer 15 % de leur temps à la médiation, avec un possible accompagnement par des médiateurs du Groupe déjà expérimentés. Ils peuvent s'appuyer sur un partage de bonnes pratiques au sein de la communauté de la médiation.

La réussite de ce dispositif repose sur un plan de communication ciblé, renforçant sa visibilité pour instaurer la confiance, en prenant soin de lever les craintes sur la confidentialité. Le succès repose également sur le soutien de la direction générale, des membres du Comex, de la DRH et des partenaires sociaux.

En conclusion, **Virginie Chapron-du Jeu** est convaincue de l'utilité et de la force de ce dispositif pour rétablir la sérénité dans l'entreprise, et ainsi favoriser de bonnes conditions de travail.

Maintenir des relations durables avec l'ensemble des parties prenantes

Ne pouvant être présent, **Olivier Sichel, Directeur général du groupe Caisse des Dépôts**, a tenu à exprimer par vidéo son vif intérêt pour la médiation, en raison de son importance pour un groupe comme la Caisse des Dépôts. Il a assuré la communauté de son soutien aux travaux de coopération engagés.

Le Directeur général a notamment rappelé que la médiation est **un outil qui correspond parfaitement à l'ADN de la Caisse des Dépôts** : elle permet le maintien de relations durables avec l'ensemble des parties prenantes. Elle participe à la cohésion sociale en contribuant à promouvoir le dialogue et constitue un vecteur de confiance pour les partenaires de la Caisse, qui fait écho à son rôle historique de tiers de confiance.

Olivier Sichel a par ailleurs salué la dynamique de coopération à l'échelle du Groupe, initiée par la communauté, et l'a encouragée à poursuivre ses travaux. Il a également souligné la dernière avancée, en 2025, avec la mise en place d'une instance de médiation interne par la DRH au sein de l'établissement public. Il souhaite que cette dynamique se poursuive, pour continuer à faire de la Caisse des Dépôts une entité vertueuse en matière de résolution des litiges, mais aussi d'excellence dans ses relations avec les parties prenantes. La promotion de l'amiable nécessite un important travail d'acculturation, pour ancrer ce mode de fonctionnement dans les pratiques du Groupe.

Les principaux axes de la politique de l'amiable

Le premier temps fort a été ensuite consacré à l'intervention de **Flavie Le Tallec**, magistrate, sous-directrice du droit civil à la Direction des affaires civiles et du sceau (DACS) du ministère de la Justice. Elle a présenté les **principaux axes de la politique de l'amiable : bilan, actualités et perspectives**.

Flavie Le Tallec a dressé en premier lieu un bilan positif de la politique publique de l'amiable lancée en 2023 à la suite des Etats généraux de la justice. Cette démarche vise à insuffler un changement de culture, tant chez les praticiens que chez les justiciables. Elle en a présenté les avancées récentes, à savoir les audiences de règlement amiable (ARA). Elles confèrent au juge une place importante, puisqu'il conduit le processus amiable. Le succès de l'ARA a par ailleurs motivé l'extension de son champ d'application. Depuis **le décret du 18 juillet 2025**, celle-ci est désormais possible devant toutes

les juridictions civiles (hors CPH) et à tous les stades de l'instance, dans tout type de procédure. Il existe toutefois des marges de progression, puisque près d'un tiers seulement des tribunaux judiciaires ont ordonné au moins une ARA à fin 2025.

Elle a également précisé les modalités d'élaboration du **décret du 18 juillet 2025**, dont l'objectif a été de clarifier et de regrouper l'ensemble des modes amiables de règlement des différends, pour faciliter leur appropriation, mais aussi d'innover avec le principe de coopération entre le juge et les parties, ainsi que l'inscription de dispositions générales applicables concernant la confidentialité.

Flavie Le Tallec a néanmoins souligné la nécessité de promouvoir ces dispositifs sur le terrain, afin que cette culture se diffuse, grâce notamment aux circulaires d'application, à l'action du **Conseil National de la Médiation** et à l'organisation de webinaires à l'attention des magistrats et des avocats.

Afin de lever les freins existants au déploiement de l'amiable, il demeure toutefois un enjeu essentiel de formation des différents acteurs et plus largement de moyens alloués, des enjeux de logistique (permanences, mise à disposition de locaux), la définition d'outils de pilotage pour quantifier les effets des procédures amiables et enfin le défi de l'Intelligence Artificielle, en définissant des cadres juridiques et éthiques solides pour véritablement envisager son essor comme une aide au déploiement de l'amiable.

Le Conseil National de la Médiation

Le second temps fort a pris la forme d'une table ronde en présence de **Myriam Bacqué**, médiatrice et vice-présidente du Conseil National de la Médiation (CNM), et **Stéphanie Salen**, responsable de la médiation interne à la DGFiP.

Myriam Bacqué est revenue tout d'abord sur son parcours professionnel de médiatrice, en soulignant l'importance de s'ancrer dans un réseau pour réussir à développer une activité principale de médiation : la médiation exige

du temps, de la patience et une forte résilience, comme en témoigne son expérience depuis 1998. Il est également indispensable de communiquer inlassablement pour promouvoir la médiation auprès du grand public.

Le Conseil National de la Médiation (CNM) mise aussi sur la communication et sur des actions concrètes, comme le prix « Jeunesse et médiation », remis en avril 2026 à des projets d'établissements scolaires pour ancrer la médiation dans la société, notamment auprès des jeunes.

Le CNM apporte un éclairage, des avis et des recommandations, suivant une feuille de route très précise : formation des médiateurs, avec la mise en place de référentiels ; éthique et déontologie, avec la rédaction d'un recueil de déontologie ; conditions d'inscription des médiateurs sur les listes établies par les Cours d'appel pour l'information des juges.

La médiation interne à la Direction générale des finances publiques

Stéphanie Salen pilote la médiation interne à la Direction générale des finances publiques depuis 2021, médiation qu'elle qualifie de « bâtisseur de dialogue », dans une organisation dont elle connaît la diversité des métiers, les codes, les rituels et les valeurs communes. Elle s'y appuie pour accompagner les équipes « en faisant tiers » tout en étant interne.

Le service repose sur deux axes : curatif (76 % de l'activité) permettant la régulation des conflits au travail et préventif (24 % de l'activité) avec des actions de sensibilisation, de meilleure compréhension de la dynamique du conflit, pour permettre aux managers de faire face à la complexité et à l'imprévu. Il s'agit d'un accompagnement qui part vraiment d'un besoin et non pas d'une offre. La médiation interne est désormais de plus en plus perçue comme une cellule d'accompagnement des transformations, ce qui constitue une véritable reconnaissance.

La médiation de projet

Myriam Bacqué et **Stéphanie Salen** ont ensuite croisé leurs regards sur

la médiation de projet à l'occasion d'une table ronde animée par **Claire Gueguen-Hervy** et **Edouard Grimbert**.

Les intervenantes ont présenté la médiation de projet comme une démarche innovante et systémique, adaptée aux situations complexes de transformation d'organisation, de coopération multi-acteurs ou de dialogue territorial. La médiation de projet vise à définir collectivement un objectif partagé entre parties prenantes, en s'appuyant sur un processus structuré : cadrage et analyse de la demande, phase de divergence puis de convergence, validation d'un plan d'actions coconstruit en plénière, mise en œuvre et suivi avec un retour d'expérience.

La médiation de projet s'adresse à des groupes de taille variable, souvent importants, parfois en dehors des situations conflictuelles avérées, en prévention ou en accompagnement du changement.

Des exemples concrets ont été partagés dans des secteurs variés : DGFIP, collectivités locales, EHPAD, territoires agricoles... en soulignant l'importance de l'adaptation, de la posture du médiateur en qualité de tiers, de la confidentialité et de l'utilité de la co-médiation.

La médiation de projet apparaît comme un levier stratégique pour transformer les tensions en opportunités (passer d'un constat d'échec à un projet fédérateur), créer une culture du dialogue dans des contextes complexes (changements organisationnels, enjeux territoriaux, crises relationnelles) et ancrer des solutions durables grâce à l'appropriation collective et au suivi.

Marie-Caroline de Lussy et **Frédéric Meyer**, directeur de la communication et des ressources humaines de **Sfil** ont clôturé la séance en remerciant les intervenants, l'équipe organisatrice pilotée par **Garance Barrès**, juriste à la DAJCD de la Caisse des Dépôts, et tous les participants pour leur engagement et la qualité des échanges. La journée s'est terminée avec un cocktail convivial et une photo de la Communauté !

Des échanges réguliers avec diverses institutions

Lorsqu'elle n'est pas compétente pour instruire leur requête, la médiatrice oriente les requérants vers d'autres médiateurs. 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

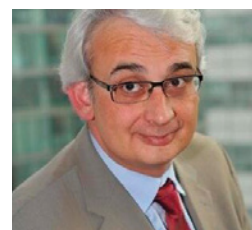
La médiatrice a été référencée médiatrice de la consommation du groupe Caisse des Dépôts par la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC) le 24 mai 2024.

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*



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 2025, 3 % des requérants ont pris connaissance des coordonnées de la médiatrice du Groupe grâce à ce site. (Source : Enquête de satisfaction 2025)

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

PLATEFORME EUROPÉENNE DE RÈGLEMENT DES LITIGES

Outre la liste des médiateurs agréés, la Commission Européenne met à la disposition des consommateurs un site informatif sur le mode alternatif de règlement des litiges et une plateforme sur laquelle le consommateur n'ayant pas directement trouvé le médiateur qu'il recherche peut déposer sa requête. En 2025, 2 % des requérants ont pris connaissance des coordonnées de la médiatrice du Groupe grâce à cette plateforme. (Source : Enquête de satisfaction 2025)

https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint_fr
https://online-forms.e-justice.europa.eu/online-forms/small-claims-forms_fr

Le Club des Médiateurs de Services au Public

La médiatrice du groupe Caisse des Dépôts est membre du Club. Elle en partage les valeurs pour une médiation de qualité.

Sur la base de l'analyse des rapports annuels émis en 2025 sur l'activité 2024, les membres du Club ont reçu 283 400 demandes de médiation en 2024, en progression de 4 % par rapport à 2023. Elles se sont réparties en 107 700 pour les médiateurs institutionnels et 175 500 pour les médiateurs de la consommation.

146 300 dossiers ont été instruits, dont 61 800 pour la médiation institutionnelle et 84 500 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 solutions du médiateur est de près de 90 % en médiation de la consommation.

Pour assurer le traitement des dossiers, les médiations membres du Club emploient au total plus de 540 personnes, dont de nombreux juristes spécialisés dans leur domaine d'intervention.

Le site Internet du Club fournit de nombreuses informations sur la médiation et les médiateurs. Il est devenu au fil des années un site de référence, visant à être consulté à la fois par des spécialistes de la médiation et des usagers ou des clients en quête d'un médiateur.

En 2025, 2 % des requérants ont pris connaissance des coordonnées de la médiatrice du groupe Caisse des Dépôts grâce à ce site. (Source : Enquête de satisfaction 2025)

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 professionnelle, 100 % digital, permet au titulaire du compte d'accéder à un espace personnel pour consulter ses 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, jusqu'à la retraite et au plus tard 67 ans (y compris en période de chômage) pour financer une formation qualifiante ou certifiante.

Après s'être inscrit à Mon Compte Formation (MCF), le salarié consulte 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 transmet automatiquement sa demande à l'organisme de formation qui dispose de 2 jours pour y 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 utiliser ses droits CPF pour suivre une formation doit désormais contribuer financièrement à son coût. Cette participation financière obligatoire, réévaluée chaque année, est passée de 100 € en 2024 à 102,23 € en 2025.

Les saisines liées à Mon Compte Formation

En 2025, la médiatrice a traité 976 dossiers relatifs au Compte Personnel de Formation (CPF), représentant 45 % des dossiers instruits en médiation institutionnelle. 46 % des réponses de la médiatrice concernant un dossier Compte Personnel de Formation ont été favorables au requérant.

BILAN 2025 DE MON COMPTE FORMATION

Au 31 décembre 2025, 9,9 millions de dossiers de formation avaient été validés, pour un coût pédagogique total de 14,61 milliards d'euros, et un montant moyen de 1 777 euros, depuis le lancement de Mon Compte Formation le 21 novembre 2019. Le coût total des formations en 2025 a été de 2,38 milliards d'euros. 1,34 million de nouveaux dossiers ont été acceptés en 2025. Top 5 des formations validées en 2025 : Permis de conduire catégorie B, Bilan de compétences, Accompagnement VAE, Permis de conduire catégorie C, Anglais professionnel. 43 % des usagers de Mon Compte Formation sont des demandeurs d'emploi et 60 % ont un niveau de diplôme inférieur au bac. 79 % sont non-cadres. 14 113 organismes de formation ont été intégrés dans le catalogue de formations, proposant 185 517 formations différentes à un prix moyen de 2 436 euros.

POURSUIVRE LA LUTTE CONTRE TOUTES LES FRAUDES

La médiatrice a continué en 2025 à mettre en garde vis-à-vis d'appels provenant soi-disant de Mon Compte Formation ou d'organismes professionnels de formation, faisant croire à leur interlocuteur à une fin imminente de ses droits. La technique consiste à les lui faire utiliser au plus vite pour une formation courte et coûteuse, en leur affirmant de manière mensongère 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 a également permis de lutter contre le démarchage abusif dans le cadre du CPF.

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

- > L'information sur le processus.
- > Un débit inexpliqué.
- > 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.
- > La mobilisation des droits CPF pour les retraités à taux plein et les plus de 67 ans.

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.

Ciclade

La loi Eckert 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 au titre de la déchéance trentenaire

Le 2 janvier 2017, la Caisse des Dépôts a ouvert le site www.ciclade.fr, service d'intérêt général unique, permettant aux particuliers, notaires et ayants droit de rechercher et récupérer gratuitement des avoirs issus de comptes et contrats inactifs ou non réclamés, transférés à la Caisse des Dépôts par les établissements financiers.

Ciclade couvre plusieurs produits financiers ouverts en France :

- > les comptes bancaires (livrets A, LDDS (ex CODEVI), comptes courants ...) ;
- > les comptes d'épargne salariale ;
- > et les contrats assurance-vie (assurance-vie, bon de capitalisation, contrat de retraite supplémentaire...).

Les établissements financiers ont plusieurs obligations relatives à l'inactivité d'un compte ou d'un contrat comme celle d'informer chaque année le titulaire ou souscripteur de l'inactivité de son compte ou contrat.

A l'issue du délai d'inactivité, ces établissements doivent déposer les sommes non réclamées à la Caisse des Dépôts, qui les reçoit, les sécurise et les restitue sur demande via son service gratuit et dématérialisé : www.ciclade.fr.

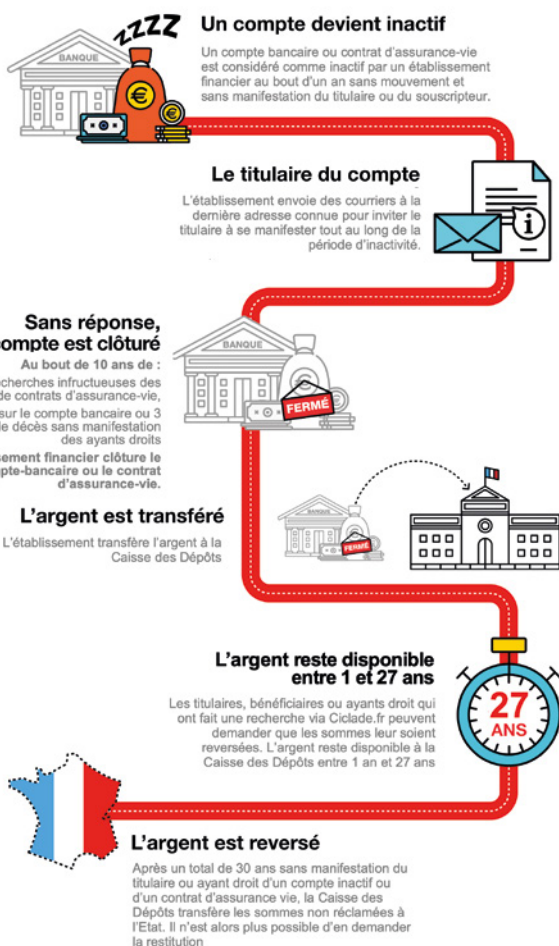
Les saisines liées aux comptes en déshérence

En 2025, la médiatrice a instruit 124 saisines relatives au dispositif de gestion des comptes en déshérence Ciclade, représentant un peu moins de 6 % du total des dossiers instruits. 58 % des réponses de la médiatrice concernant un dossier Ciclade ont été favorables au requérant.

Les saisines concernant 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.

Le circuit de l'argent en déshérence



BILAN 2025 DU DISPOSITIF CICLADE

Au cours de l'année 2025, la Caisse des Dépôts a reçu 671,09 M€, provenant de 758 395 comptes et contrats transférés par les établissements financiers.

Au 31 décembre 2025, un total de 9,71 Mds€ et 13,65 millions de comptes et contrats ont été transférés à la Caisse des Dépôts depuis 2017.

164,4 M€ ont été restitués aux bénéficiaires en 2025, pour un montant moyen de 943 € par dossier. Depuis 2017, 1,2 Mds€ ont été restitués aux titulaires .

En 2025, la Caisse des Dépôts a reçu 200 000 demandes de restitution, contre 94 000 en 2024, pour environ 174 000 paiements effectués, contre 97 000 en 2024.

89 M€ ont été versés à l'Etat et aux collectivités d'Outre-mer au titre de la déchéance trentenaire en 2025, pour un total de 640,7 M€ depuis la mise en service de Ciclade.

Le site www.ciclade.fr a été fréquenté par près de 10,6 millions de visiteurs en 2025.

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 2 104 saisines en 2025, contre 2 282 en 2024. 2 289 saisines ont été traitées pendant l'année, en baisse de 11 % par rapport à 2024. Les saisines relèvent en quasi-totalité de la médiation institutionnelle.

LES CHIFFRES-CLÉS



2 104

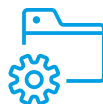
SAISINES REÇUES

Soit une baisse de



7,8%

en un an



2 289

SAISINES TRAITÉES

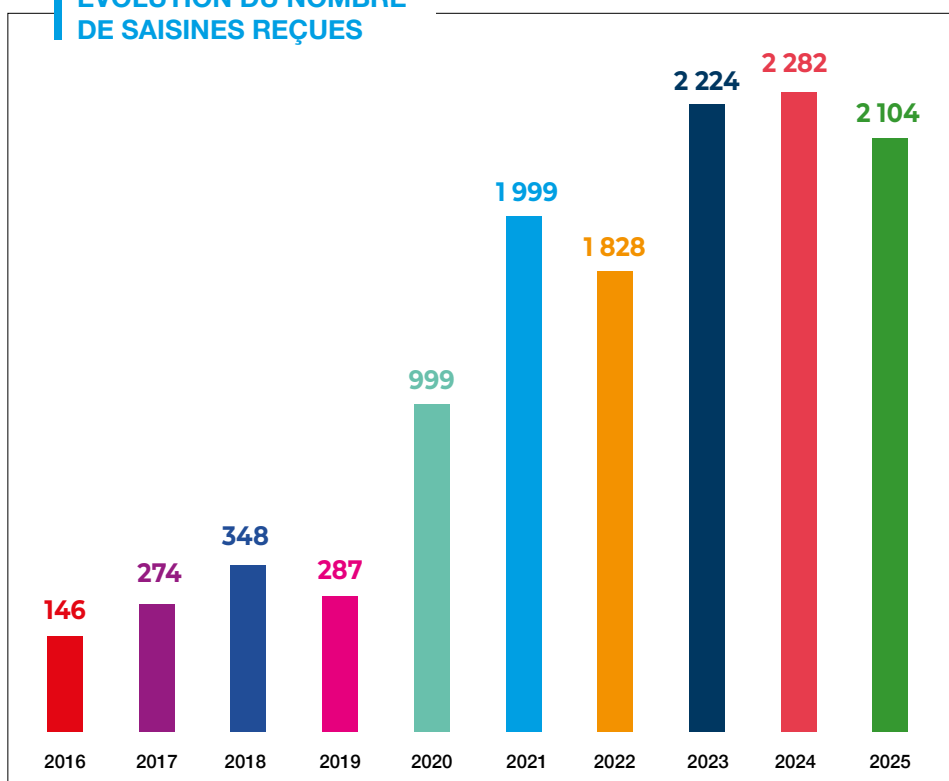
En baisse de



10,8%

en un an

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE SAISINES REÇUES



UN NOMBRE DE SAISINES TRAITÉES EN LÉGER RETRAIT

L'accroissement important 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.

Si 2 104 saisines ont été reçues par la médiatrice en 2025, on note toutefois une baisse de 7,8 % par rapport à 2024.

La diminution du nombre des saisines reçues en 2025 s'explique notamment par une meilleure efficacité des processus internes des services de la Direction des Politiques Sociales (DPS) avec, entre

autres, des délais de réponse raccourcis, des explications plus claires pour les usagers ou encore le déploiement d'outils digitaux (chatbots, FAQ dynamiques) pour répondre aux questions courantes.

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 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.

2 289 SAISINES TRAITÉES EN 2025

Aux 2 104 saisines reçues pendant l'année s'ajoutent 185 saisines dont le traitement a été initié en 2024. 2 159 saisines ont été traitées et clôturées en 2025.

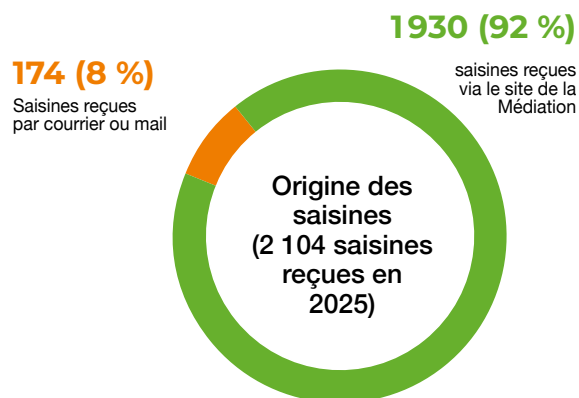
	Saisines en cours au 31/12/2025	Saisines clôturées en 2025	Total saisines traitées en 2025
Saisines reçues en 2024	0	185	185
Saisines reçues en 2025	130	1 974	2 104
TOTAL	130	2 159	2 289

LES SAISINES CONCERNANT LES RETRAITES PROGRESSENT FORTEMENT

La part des saisines clôturées concernant Mon Compte Formation a poursuivi sa baisse : 45 % en 2025 contre 56 % en 2024 et 63 % en 2023. A l'inverse, celle concernant les retraites augmente significativement : 41 % en 2025 contre 29 % en 2024 et 19 % en 2023.

	Nature des saisines	Saisines reçues en 2025	%	Saisines initiées en 2024 et clôturées en 2025	Saisines initiées en 2025 et clôturées en 2025	Total Saisines clôturées en 2025	%
INSTITUTIONNEL	MCF	986	46,86%	59	917	976	45,21%
	Retraite	819	38,93%	99	782	881	40,81%
	Ciclade	130	6,18%	9	115	124	5,74%
	Logement	78	3,71%	9	70	79	3,66%
	Consignation	39	1,85%	6	38	44	2,04%
	Autres	21	1,00%	0	21	21	0,97%
	Agence bancaire	15	0,71%	0	15	15	0,69%
	TOTAL INSTITUTIONNEL	2 088	99,24%	182	1 958	2 140	99,12%
	Consommation	16	0,76%	3	16	19	0,88%
	TOTAL INST + CONSO	2 104	100 %	185	1 974	2 159	100 %

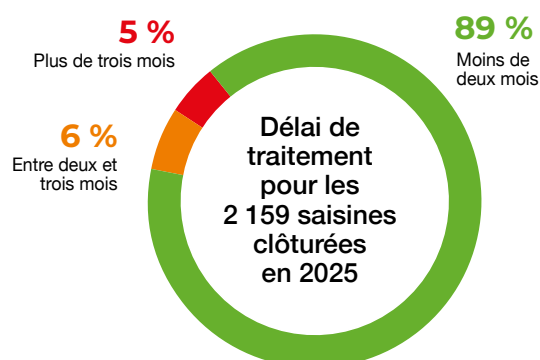
92 % DES SAISINES REÇUES VIA LE SITE



92 % de l'ensemble des saisines sont parvenues via le site, en légère augmentation par rapport à 2024 (90 %). Il existe néanmoins certaines disparités en fonction du thème des saisines : si 38,5 % des requérants utilisent encore le papier ou l'email pour les consignations, cette proportion chute à 21,5 % pour Ciclade (vs 43 % en 2024) et 9 % pour les retraites (vs 10 % en 2024). Le numérique domine largement pour Mon Compte Formation, avec 98 % d'utilisateurs du site.

La possibilité d'une saisine par courrier reste toutefois essentielle pour toutes les personnes qui n'ont pas accès à Internet ou ne sont pas familières de la culture digitale.

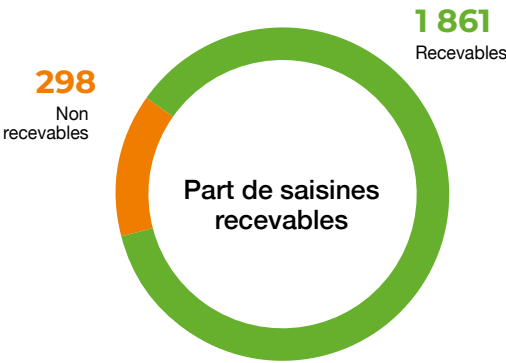
LES DÉLAIS DE TRAITEMENT GLOBALEMENT RESPECTÉS



Le délai de traitement peut être plus ou moins long en fonction de la nature des requêtes et des pièces demandées pour leur instruction. Par exemple, une recherche d'assurances-vie dans le cas de Ciclade, la mise à jour de relevés de carrière pour les retraites ou encore l'ouverture de périodes contradictoires pour Mon Compte Formation. La proportion des dossiers clôturés à plus de 90 jours est en baisse : 5 % en 2025 contre 7 % en 2024.

Délais de traitement saisines clôturées en 2025	< 60 J	> 60J et 90J <	> 90J	Total
Institutionnel 2024	99	31	52	182
Consommation 2024	0	1	2	3
TOTAL 2024	99	32	54	185
Institutionnel 2025	1 801	95	62	1 958
Consommation 2025	15	1	0	16
TOTAL 2025	1 816	96	62	1 974
TOTAL 2024 + 2025	1 915	128	116	2 159
%	88,70%	5,93%	5,37%	100%

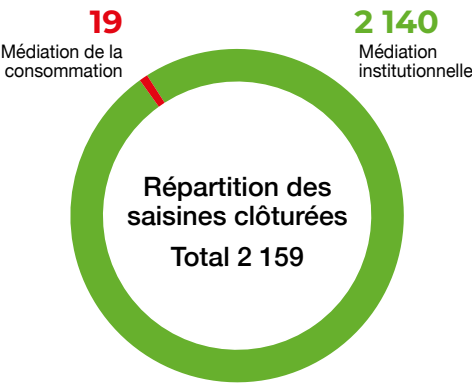
86 % DES SAISINES RECEVABLES



Sur les 2 159 saisines clôturées en 2025, 86 % étaient recevables, soit 1 861 saisines. 298 saisines n'étaient pas recevables. Ce chiffre marque une diminution sensible par rapport à 2024, où 94 % des saisines étaient recevables, principalement en raison d'une réorientation systématique des « primo-demandes » vers les services compétents de la Caisse des Dépôts.

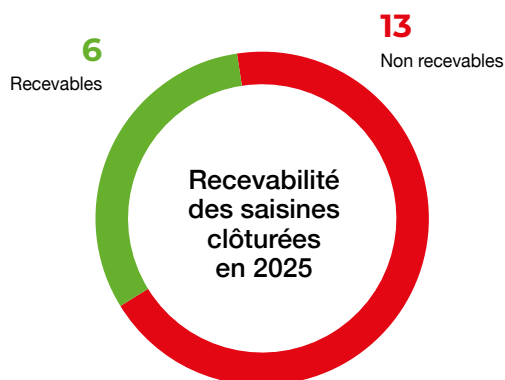
Issue des saisines clôturées en 2025	Favorable	Non favorable	Abandon	Non compétent	Total
Institutionnel 2024	107	48	25	2	182
Consommation 2024	3	0	0	0	3
TOTAL 2024	110	48	25	2	185
Institutionnel 2025	996	418	261	283	1 958
Consommation 2025	3	0	0	13	16
TOTAL 2025	999	418	261	296	1 974
TOTAL 2024 + 2025	1 109	466	286	298	2 159
%	51,37%	21,58%	13,25%	13,80%	100%

LA QUASI-TOTALITÉ DES SAISINES CLÔTURÉES CONCERNE LA MÉDIATION INSTITUTIONNELLE



Médiation de la consommation

UNE DIMINUTION DU NOMBRE DE SAISINES



Le nombre de saisines liées à la médiation de la consommation a diminué en 2025, passant de 24 saisines reçues en 2024 à 16 en 2025. Elles ont toutes été clôturées en 2025. Il convient d'y ajouter les 3 dossiers encore ouverts fin 2024 et également clôturés en 2025.

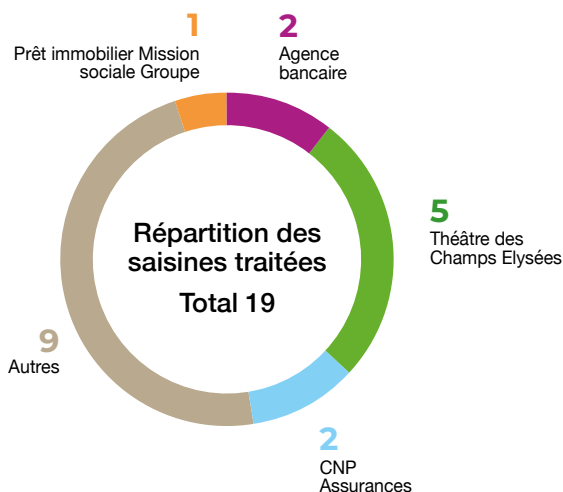
Sur ces 19 saisines clôturées, 6 saisines recevables ont été menées à leur terme : 2 ont donné lieu à un accord entre les parties sans proposition de solution et 4 ont fait l'objet d'une proposition de solution acceptée par les parties. Les 13 autres saisines étaient non recevables.

LA RECEVABILITÉ DES LITIGES DE LA CONSOMMATION

Selon l'article L612-2 du Code de la consommation, un litige ne peut être examiné par le médiateur de la consommation lorsque :

- > le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ;
- > la demande est manifestement infondée ou abusive ;
- > le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- > le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;
- > le litige n'entre pas dans son champ de compétence. Le consommateur est informé par le médiateur, dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier, du rejet de sa demande de médiation.

DES SAISINES TRÈS DIVERSIFIÉES



CONSOMMATION	Total
2025	
Agence bancaire	2
Autres	9
Théâtre des Champs Elysées	2
CNP Assurance	2
Prêt immobilier MSG	1
TOTAL 2025	16
2024	
Théâtre des Champs Elysées	3
TOTAL 2024	3
TOTAL 2024 + 2025	19

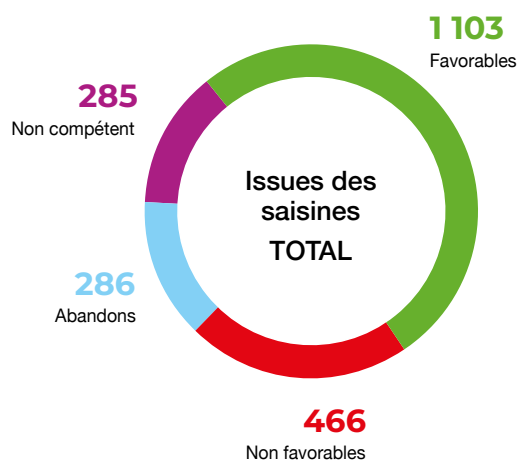
Médiation institutionnelle

87 % DES SAISINES RECEVABLES



Les dossiers instruits et clôturés en 2025 sont issus de 1 855 saisines recevables, adressées à la médiatrice en 2025 et en 2024. Le taux de recevabilité a baissé, passant de 95 % en 2024 à 87 % en 2025. Les « primo-demandes » sont systématiquement réorientées vers les services compétents de la Caisse des Dépôts depuis 2025.

52 % DES ISSUES FAVORABLES AU REQUÉRANT



Une légère baisse est enregistrée par rapport à l'année dernière (57 %). Les conclusions varient cependant selon les domaines d'intervention : si 46 % des saisines concernant Mon Compte Formation ont été favorables aux requérants (contre 57 % l'an dernier), ce taux atteint 58 % pour Ciclade (en baisse par rapport aux 64 % de 2024), 59 % pour les Retraites (contre 65 % en 2024) et seulement 24 % pour le Logement (contre 38 % précédemment). Seul le secteur des Consignations maintient une stabilité relative, avec 52 % de décisions favorables (contre 51 % en 2024).

La médiation institutionnelle ne pouvant faire abstraction des textes de loi, elle ne dispose parfois que d'une faible marge de manœuvre. Son rôle est alors de faire preuve de pédagogie et d'apporter des éléments de réponse plus « acceptables » par les requérants.

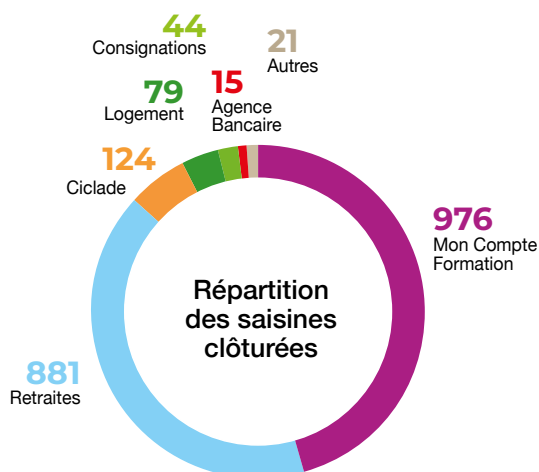
Issue des saisines clôturées en 2025	Favorable	Non Favorable	Abandon	Non Compétent	Total
Total 2024	107	48	25	2	182
Total 2025	996	418	261	283	1 958
TOTAL 2024 + 2025	1 103	466	286	285	2 140
%	51,54%	21,78%	13,36%	13,32%	

DIMINUTION POUR MON COMPTE FORMATION, PROGRESSION POUR LES RETRAITES

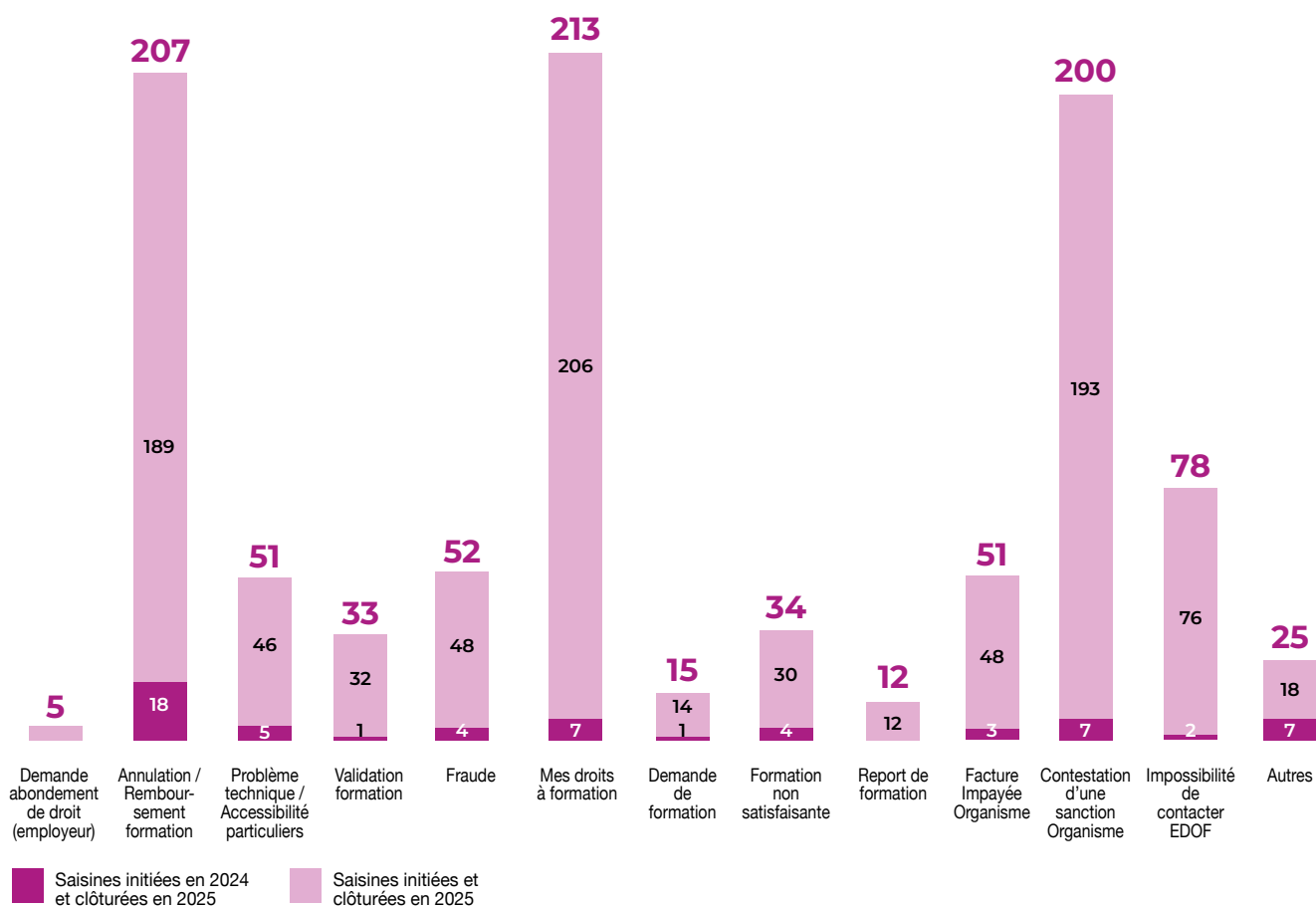
Les saisines concernant Mon Compte formation connaissent une baisse significative de 26 %. Elles passent de 1 318 en 2024 à 976 en 2025. Mon Compte Formation représente néanmoins encore 45 % des saisines clôturées, contre 56 % en 2024.

Les saisines concernant les Retraites représentent 41 % des saisines clôturées contre 29 % en 2024.

2 140 saisines de médiation institutionnelle

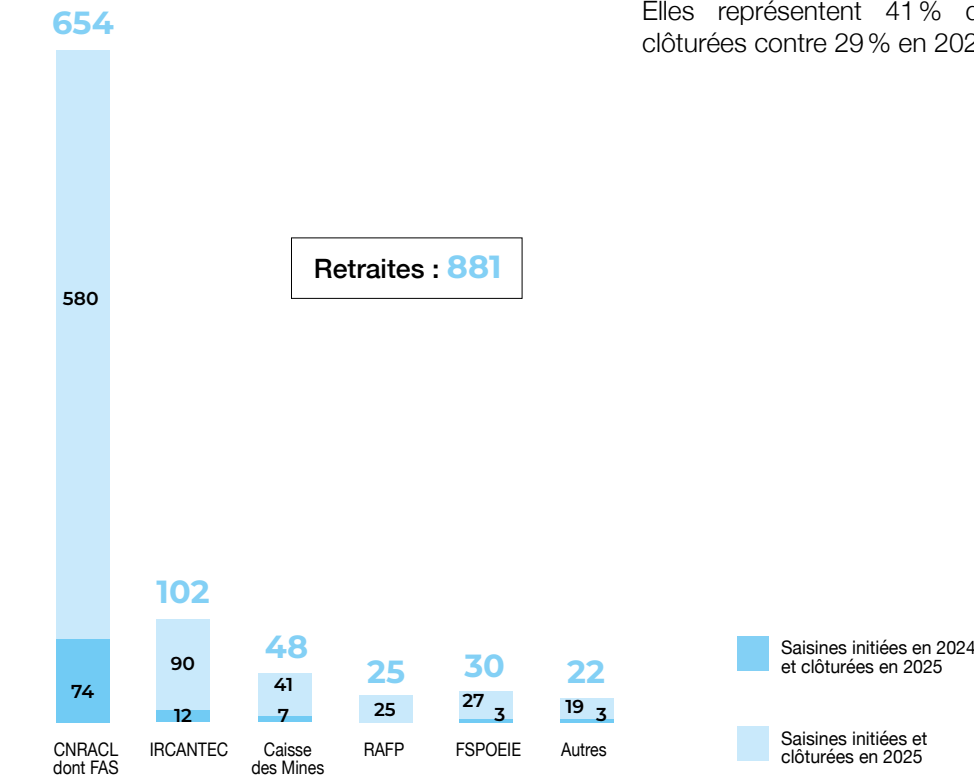


Mon Compte Formation : **976**



RETRAITES : LES RÉGIMES

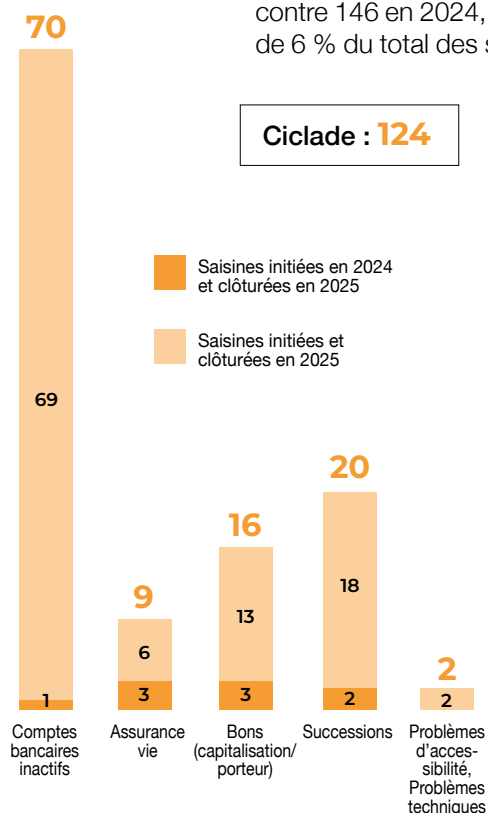
Le nombre de saisines concernant les retraites a progressé de presque 30 %, passant de 681 en 2024 à 881 en 2025. Elles représentent 41 % des saisines clôturées contre 29 % en 2024.



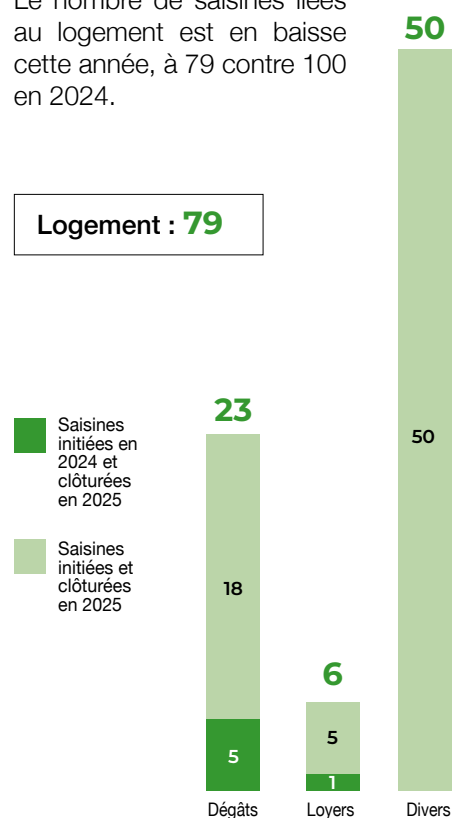
RETRAITES : OBJET DE SAISINE PAR RÉGIME

Saisines reçues en 2024 et clôturées en 2025	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	27	9	6	13	2	1	16	74
IRCANTEC	1	3	3	1	0	1	3	12
Caisse des Mines	3	1	0	0	1	2	0	7
RAFP	0	0	0	0	0	0	0	0
FSPOEIE	1	1	0	0	0	0	1	3
Autres	0	0	0	1	0	1	1	3
TOTAL 1	32	14	9	15	3	5	21	99
Saisines reçues et clôturées en 2025	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	202	66	100	122	40	11	39	580
IRCANTEC	32	7	11	32	0	2	6	90
Caisse des Mines	13	15	6	2	0	4	1	41
RAFP	14	3	5	3	0	0	0	25
FSPOEIE	17	4	0	6	0	0	0	27
Autres	6	2	1	3	0	0	7	19
TOTAL 2	284	97	123	168	40	17	53	782
TOTAL 1 + 2	316	111	132	183	43	22	74	881

En 2025, la médiatrice a instruit 124 saisines relatives au dispositif de gestion des comptes en déshérence, contre 146 en 2024, soit un peu moins de 6 % du total des saisines clôturées.

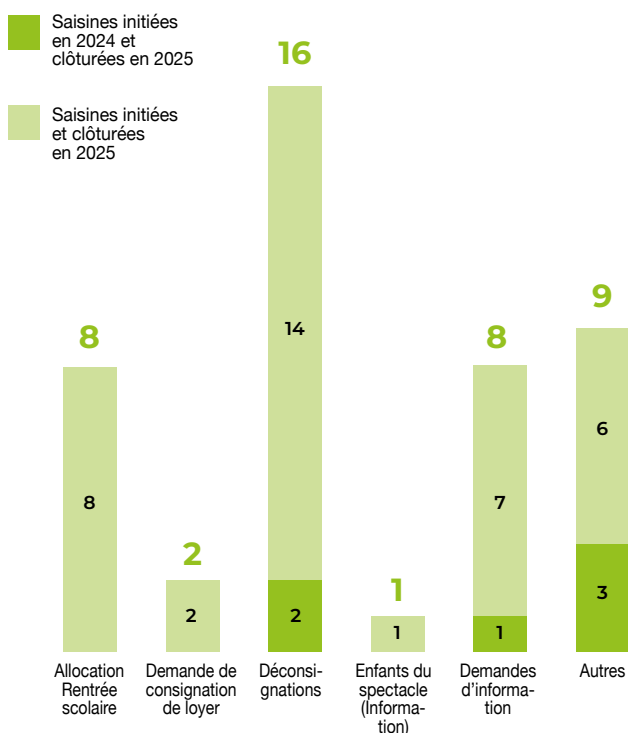


Le nombre de saisines liées au logement est en baisse cette année, à 79 contre 100 en 2024.

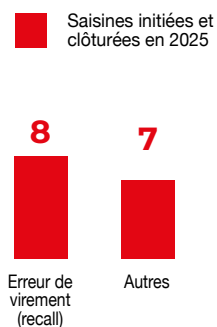


Consignations : 44

Les saisines liées aux consignations restent stables, à 44 contre 45 en 2024.



Agence bancaire : 15





LITIGES

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



Médiation institutionnelle

Titulaires d'un compte

COMPTE PERSONNEL DE FORMATION

Répartition de la taxe d'apprentissage

LA DEMANDE

Une société saisit la médiation après avoir été dans l'impossibilité de répartir sa taxe d'apprentissage via la plateforme SOLTEA, en raison de dysfonctionnements techniques. Elle a donc transmis sa répartition par email à Mon Compte Formation pour respecter ses obligations envers ses écoles partenaires, malgré la clôture officielle de la campagne.

LA RÉPONSE

Mon Compte Formation informe le requérant que la Caisse des Dépôts n'est pas autorisée à saisir les choix de répartition du solde de la taxe d'apprentissage pour les entreprises, cette opération étant techniquement impossible. Par conséquent, les fonds non répartis seront automatiquement affectés aux établissements habilités selon les critères définis par l'article R6241-28 du Code du travail. Mon Compte Formation invite l'entreprise à se manifester dès l'ouverture de la prochaine campagne pour un accompagnement personnalisé.

Issue défavorable

Droits non mobilisables pour les retraités à taux plein

LA DEMANDE

Une requérante initie un dossier de formation sur la plateforme en ligne Mon Compte Formation. Elle se voit notifier un refus de validation de formation au motif qu'elle perçoit sa retraite à taux plein, alors même qu'elle est encore en activité sous le régime du cumul emploi-retraite.

LA RÉPONSE

La médiation informe la requérante qu'à partir du moment où les titulaires sont bénéficiaires d'une retraite calculée à taux plein ou réunissent les conditions nécessaires pour y prétendre, ils ne sont malheureusement plus éligibles à l'utilisation de leurs droits CPF.

Issue défavorable

Droits non mobilisables après 67 ans

LA DEMANDE

Une requérante saisit la médiation concernant l'utilisation de son CPF pour financer une formation de vitrailliste. Ses droits avaient atteint le plafond de 5 000 € et ont été annulés automatiquement au moment de la validation de sa formation, intervenue après son 67^e anniversaire. La requérante souligne ne pas avoir été informée de cette contrainte temporelle. Malgré ses démarches auprès de Mon Compte Formation et de sa DRH, aucune solution n'a été trouvée pour rétablir ses droits ou obtenir une aide financière.

RÉPONSE

Après analyse de la saisine, Mon Compte Formation confirme qu'au regard de l'article L6323-3 du Code du travail, le compte CPF cesse d'être alimenté et les droits qui y sont inscrits ne peuvent plus être mobilisés lorsque son titulaire a atteint l'âge prévu à l'article L.161-17-2 du Code de la sécurité sociale (62 ans) et justifie d'une durée d'assurance permettant une retraite à taux plein, ce qui est le cas de la requérante. La notion de l'âge de 67 ans ne vaut que pour les titulaires n'ayant pas auparavant atteint une durée d'assurance permettant la retraite à taux plein. La médiation ne peut apporter une réponse favorable à la requérante.

Issue défavorable

Abondement accident du travail et maladie professionnelle

LA DEMANDE

Un requérant sollicite l'intervention de la médiatrice auprès de Mon Compte Formation concernant l'abondement de son CPF lié à son invalidité. En effet, il se trouve dans une impasse administrative et médicale liée à deux accidents du travail ayant entraîné l'obtention de deux taux d'invalidité distincts, dont la somme est supérieure à 10 %. Ce taux supérieur à 10 % doit être clairement écrit sur les documents fournis par la CPAM, ce qui n'est pas le cas. Il demande une solution pour lever le blocage entre la Caisse des Dépôts, qui demande un document, et la CPAM, qui ne le produit pas.

LA RÉPONSE

La médiatrice précise que l'abondement CPF n'est pas automatique, mais conditionné à la présentation d'une notification Accident du travail / Maladie professionnelle de la CPAM, indiquant clairement le taux global d'invalidité. Malheureusement, la médiatrice ne peut obtenir une réponse favorable de la part de Mon Compte Formation sans cette notification.

Issue défavorable

Remboursement de droits CPF avec dépôt de plainte

LA DEMANDE

Une requérante signale un dysfonctionnement concernant une formation financée via Mon Compte Formation auprès d'un organisme de formation ayant fait l'objet d'une liquidation judiciaire peu après son inscription. Elle indique que l'organisme n'a pas honoré la session de formation prévue, ayant cessé son activité avant son terme. La formation n'a ainsi été suivie que partiellement, avant l'interruption définitive des cours. Par ailleurs, la requérante a constaté que cet organisme utilisait deux numéros de SIRET distincts, ce qui soulève des interrogations sur sa régularité administrative. Elle sollicite le recrédit intégral de ses droits CPF.

LA RÉPONSE

Après avoir vérifié la procédure auprès de Mon Compte Formation, la médiation demande à la requérante différents documents, entre autres : le formulaire de signalement Escroquerie, le formulaire de signalement Qualité et le procès-verbal du dépôt de plainte pour escroquerie. A l'issue de l'étude des documents par MCF, la requérante est remboursée intégralement de sa formation.

Issue favorable

Mobilisation des droits acquis dans le secteur public

LA DEMANDE

Une requérante qui a travaillé au sein d'une mairie ne parvient pas à mobiliser ses droits CPF. Lorsqu'elle souhaite s'inscrire à une formation, il lui est indiqué de se tourner vers son ex-employeur, alors qu'elle a quitté le secteur public et qu'elle est demandeuse d'emploi.

LA RÉPONSE

La médiatrice se rapproche de Mon Compte Formation, afin de faire constater une erreur sur le statut de la requérante. Mon Compte Formation constate effectivement que la requérante n'appartient plus au secteur public. Ses droits CPF sont donc mobilisables sans l'accord de son employeur. Ses droits CPF en heures sont convertis en euros et ajoutés à son compteur privé.

Issue favorable

Modification d'informations personnelles

LA DEMANDE

Un requérant sollicite la médiation, car il ne lui est pas possible de s'inscrire à une formation. Il a changé de prénom en 2017, mais ce changement n'a pas été mis à jour par Mon Compte Formation, qui lui demande de se tourner vers la CPAM. Le requérant a déjà entrepris cette démarche, mais elle n'a pas porté ses fruits car la modification était déjà effective dans leurs bases de données.

LA RÉPONSE

La médiatrice prend attache avec Mon Compte Formation, qui procède manuellement au changement de prénom après analyse des justificatifs transmis.

Issue favorable

Formation non satisfaisante

LA DEMANDE

Un requérant conteste le refus de remboursement de sa formation par Mon Compte Formation. Il explique n'avoir pu effectuer qu'une heure sur les 20 heures de conduite prévues dans sa formation au permis B, en raison des horaires et du lieu de formation qui n'étaient pas adaptés à son emploi du temps professionnel.

LA RÉPONSE

La médiatrice se rapproche de Mon Compte Formation, qui ouvre une période contradictoire de 15 jours avec l'auto-école. Cet organisme de formation démontre que le stagiaire a annulé des heures de conduite à de nombreuses reprises. En vertu des conditions particulières applicables aux stagiaires, l'abandon de la formation par le stagiaire donne lieu à des frais de réalisation de la formation égaux à 100 % du prix de la formation indiqué sur la commande.

Issue défavorable

Litige entre un organisme de formation et un stagiaire

LA DEMANDE

Une requérante saisit la médiation afin de s'informer sur la possibilité de se réorienter sur une autre formation au sein du même organisme de formation.

LA RÉPONSE

La médiatrice lui explique qu'elle n'est pas compétente pour traiter sa demande. La médiation permet de renouer le dialogue entre Mon Compte Formation et les stagiaires, et non entre les organismes de formation et les stagiaires. Sa demande est à adresser directement à son organisme de formation.

Non compétente

Abandon à la suite de propos agressifs de la part du requérant

LA DEMANDE

Un requérant sollicite l'intervention de la médiatrice dans le cadre d'un différend lié à Mon Compte Formation. Malgré une saisine agressive sur la forme, la médiatrice maintient une approche neutre et impartiale, en lui demandant de fournir les pièces justificatives nécessaires à l'examen de sa situation.

LA RÉPONSE

En réponse, le titulaire tient des propos insultants et formule des injonctions inacceptables, rendant impossible la poursuite du dialogue dans des conditions sereines et constructives. La médiatrice l'informe que les conditions requises pour engager une médiation ne sont pas réunies. Elle notifie la clôture définitive de son dossier et précise qu'elle ne donnera pas suite à ses futures sollicitations.

Abandon de la médiation

Organismes de formation

Règlement d'un dossier de formation

LA DEMANDE

Un organisme de formation se voit refuser le paiement d'un dossier, en raison de l'absence de réponse à un courrier électronique de Mon Compte Formation, retrouvé dans les spams de sa messagerie. L'organisme saisit la médiatrice, en l'informant qu'il est en mesure de transmettre les éléments justificatifs demandés.

LA RÉPONSE

Mon Compte Formation confirme la réception et l'examen des documents transmis. Il informe la médiatrice du règlement de l'organisme pour ce dossier.

Issue favorable

Validation IBAN

LA DEMANDE

Un organisme de formation alerte la médiatrice sur la non-validation de sa demande de changement de coordonnées bancaires, en dépit de ses appels et courriels à la plateforme. Cette situation bloque ses paiements et sa facturation de nouveaux dossiers.

LA RÉPONSE

Mon Compte Formation confirme la validation de la mise à jour de l'IBAN de l'organisme de formation.

Issue favorable

Règlement d'un dossier de formation

LA DEMANDE

Un organisme de formation saisit la médiation, car il n'a pas perçu le règlement d'une formation qu'une stagiaire n'a réalisé qu'à 50 %.

LA RÉPONSE

Le montant sollicité par l'organisme étant inférieur au montant initial calculé sur son espace professionnel EDOF, MCF a réglé l'organisme au prorata des heures réellement effectuées par la stagiaire.

Issue favorable

Non-paiement d'un dossier de formation

LA DEMANDE

Un organisme de formation formule un recours à la suite de la décision de la Caisse des Dépôts de suspendre le paiement d'un dossier de formation. Il transmet des pièces justifiant selon lui de la réalisation partielle de la formation.

LA RÉPONSE

Après réexamen du dossier, Mon Compte Formation informe la médiatrice que le relevé communiqué par l'organisme ne permet de constater ni l'entrée en formation, ni d'attester de l'avancement du parcours pédagogique. Mon Compte Formation confirme le non-paiement du dossier.

Issue défavorable

Demande d'accès au portail EDOF

LA DEMANDE

Un organisme de formation saisit la médiation au sujet de sa demande de référencement auprès du portail EDOF, demande pour laquelle il demeure sans information depuis trois mois.

LA RÉPONSE

Mon Compte Formation informe la médiatrice que cet organisme est désormais référencé sur la plateforme.

Issue favorable

Refus recours gracieux

LA DEMANDE

Après une décision de déréférencement pour une durée de douze mois pris à son encontre, ainsi que le remboursement de montants perçus pour des dossiers non-éligibles, un organisme de formation conteste les motifs avancés par la Caisse des Dépôts et souhaite trouver une solution.

LA RÉPONSE

Après réexamen du dossier, Mon Compte Formation informe la médiatrice qu'une solution amiable n'est pas envisageable. La médiatrice précise au requérant qu'il peut mettre en œuvre les autres recours indiqués à la fin du courrier de décision qui lui a été envoyé. Au terme de la période de déréférencement, il pourra de nouveau déposer une demande d'enregistrement sur le portail EDOF.

Issue défavorable

RETRAITES

Pension de réversion

LA DEMANDE

Depuis juin 2024, la CNRACL attribue à une requérante une pension de réversion à un taux de 2,3 % au lieu des 50 % normalement dus à l'épouse d'un affilié décédé, sachant que la première épouse de ce dernier est remariée. La réglementation précise que les conjoints et ex-conjoints se partagent la pension de réversion au prorata de la durée respective de chaque union. Malgré les signalements répétés de la requérante depuis deux ans concernant le remariage de l'ex-épouse, aucune régularisation n'a été effectuée. La requérante saisit la médiation pour obtenir une correction du taux et une réponse écrite et motivée.

LA RÉPONSE

Après transmission par la requérante des documents justificatifs (acte de naissance et de décès de son mari, preuve du remariage de l'ex-épouse, etc.), une nouvelle analyse est effectuée par le service gestionnaire de la CNRACL. Elle confirme que la première épouse est effectivement remariée depuis plus de vingt ans. Cette union n'étant pas dissoute au décès du mari, la requérante peut bénéficier de la pension de réversion à un taux réactualisé de 50 %, avec effet rétroactif.

Issue favorable

Cumul emploi-retraite

LA DEMANDE

Dans le cadre de la campagne annuelle de contrôle des rémunérations d'activité perçues par les pensionnés de la CNRACL (cumul emploi-retraite) en 2023, un requérant se voit notifier un trop-perçu. Il le conteste, car il estime relever des dispositions légales lui permettant de cumuler intégralement sa pension avec sa rémunération d'activité, sans plafonnement de rémunération. A ce titre, il sollicite l'application de la dérogation applicable à certains professionnels de santé lorsqu'ils exercent en zone sous-dense.

LA RÉPONSE

Après une première analyse, la CNRACL précise que, conformément aux articles L. 84 à L. 86 du Code des pensions civiles et militaires de retraite, le requérant est soumis à un plafond de rémunération pour le cumul emploi-retraite et qu'il ne peut bénéficier ni de la dérogation pour activité en zone sous-dense, ni du cumul libre sans plafonnement, puisqu'il ne remplit pas les conditions requises : avoir atteint l'âge légal de départ à la retraite avec une pension liquidée à taux plein (sans décote) ou avoir 67 ans et percevoir l'intégralité de ses pensions de retraite. Pour autant, la médiation a pris l'attache de l'ARS (Agence Régionale de Santé), afin d'obtenir un justificatif attestant de son activité en « zone sous dense ». L'envoi de cette attestation accompagnée des bulletins de salaires demandés, a permis à la CNRACL d'effectuer une nouvelle analyse du dossier qui a abouti à l'annulation du trop-perçu.

Issue favorable

Pension de réversion/ pension d'orphelin

LA DEMANDE

Une requérante demande de l'aide pour clarifier et régulariser sa situation auprès de la CNRACL, car elle conteste la suspension injustifiée des paiements de sa pension de réversion obtenue à la suite du décès de son père.

LA RÉPONSE

Une erreur administrative a entraîné une confusion entre une pension de réversion et la pension d'orphelin majeur infirme de la requérante. La requérante ne remplissant pas les conditions pour en bénéficier, cette pension a été annulée. L'intervention de la médiatrice auprès de la CNRACL aura permis de clarifier sa situation. La CNRACL ne demandera pas à récupérer les sommes versées indûment.

Issue défavorable

Mise à jour du relevé de carrière

LA DEMANDE

Un responsable des ressources humaines du ministère des Armées contacte la médiation, car l'un de ses agents prépare sa retraite et a constaté deux trimestres manquants sur son relevé de carrière.

LA RÉPONSE

La médiatrice prend attache avec le Fonds spécial des pensions des ouvriers des établissements industriels de l'État (FSPOEIE). Il indique que l'agent doit se tourner vers le bureau des pensions de son ministère, afin qu'une mise à jour de son relevé soit initiée.

Issue défavorable

Pension non versée à la suite d'une erreur de la CPAM

LA DEMANDE

Un requérant saisit la médiation, car il n'a pas perçu le versement de sa pension pour les deux derniers mois. Il est victime d'une erreur administrative de la CPAM, qui a déclaré à tort son décès. Il a déjà pris contact avec la CNRACL en envoyant un certificat de vie, mais il n'a pas obtenu de réponse.

LA RÉPONSE

Au vu de l'urgence de la situation, la médiatrice prend immédiatement attache avec la CNRACL. La situation est régularisée sous sept jours et le requérant perçoit le rappel de ses deux mois de pension.

Issue favorable

Non versement de la pension de retraite d'une affiliée résidant à l'étranger

LA DEMANDE

Une pensionnée de la CNRACL résidant à l'étranger ne perçoit plus sa pension depuis un an. Elle a pourtant adressé à la CNRACL deux certificats de vie.

LA RÉPONSE

La médiatrice prend attache avec la CNRACL. Celle-ci réceptionne les certificats de vie et remet en paiement la pension. Elle verse dans le même temps le rappel de pension dû. La suspension de paiement était due à la non-réponse par la requérante à une enquête de vie.

Issue favorable

Rétablissement des cotisations au régime général

LA DEMANDE

Une requérante qui totalise moins de 15 ans de services cotisés auprès de la CNRACL prépare son départ en retraite. Ses cotisations auprès de la CNRACL doivent être transférées au régime général.

LA RÉPONSE

La médiatrice se rapproche de la CNRACL, qui indique que des erreurs dans le dossier compliquent le rétablissement des cotisations au régime général. Malgré plusieurs tentatives, le transfert n'a pu être réalisé selon la procédure habituelle. La CNRACL effectue le rétablissement de façon manuelle, par un virement ponctuel vers le régime général.

Issue favorable

Non compétence de la médiation pour un litige relevant du régime général

LA DEMANDE

Un requérant rencontre des difficultés avec son relevé de carrière de la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse (CNAV).

LA RÉPONSE

La médiatrice l'informe ne pas être compétente et lui rappelle son périmètre d'intervention, qui ne comprend pas la CNAV. Elle lui transmet toutes les informations et contacts nécessaires, afin qu'il puisse continuer ses démarches auprès de la CNAV.

Non compétente

Aides du Fonds d'Action Sociale de la CNRACL

LA DEMANDE

Une requérante saisit la médiatrice car sa demande d'aide sociale a été refusée par la CNRACL, alors qu'elle reçoit sa retraite principale de la part de la Caisse.

LA RÉPONSE

La requérante s'est vu refuser l'aide du Fonds d'Action Sociale de la CNRACL, car sa pension principale lui est versée par la CARSAT (87 trimestres) et non la CNRACL (61 trimestres). Cette dernière est pourtant sa source principale de revenus. En effet la CNRACL considère le nombre de trimestres et non le montant de pension versé, pour déterminer quelle est la retraite principale. Grace à l'intervention de la médiatrice et bien qu'elle ait perçu à tort des aides depuis 2021, aucun remboursement ne lui sera demandé, mais elle doit désormais s'adresser à la CARSAT pour ses demandes d'aide sociale.

Issue défavorable

Contestation de la pension versée

LA DEMANDE

Un affilié de la Caisse des Mines saisit la médiation pour signaler que des cotisations sociales (CSG, CRDS et CASA) sont prélevées à tort sur sa pension de retraite, alors qu'il en est exonéré. Il précise que cette situation s'est déjà produite l'année précédente. Le requérant ajoute rencontrer des difficultés à contacter les services concernés, tant par mail que par téléphone.

LA RÉPONSE

Après analyse du dossier, la Caisse des Mines informe la médiation de la mise à jour de la situation fiscale du requérant. Les prochains versements de sa pension seront exonérés de prélèvements sociaux et la Caisse des Mines procédera au remboursement des prélèvements du mois précédent. Cette analyse a fait ressortir une erreur de remboursement sur l'année précédente, que la Caisse des Mines a aussi rectifiée. La Caisse des Mines précise rester attentive à la situation, afin que cette erreur ne se reproduise pas.

Issue favorable

Validation de périodes

LA DEMANDE

Une affiliée saisit la médiation concernant ses droits à retraite complémentaire IRCANTEC. Elle demande la validation d'une période d'activité exercée entre fin mai et fin septembre 1990 auprès d'un ancien employeur public.

LA RÉPONSE

Après analyse, l'IRCANTEC précise que la période d'activité a pu être validée grâce aux bulletins de salaire demandés à la requérante.

Issue favorable

Régime additionnel de la fonction publique

LA DEMANDE

Un requérant conteste le refus de sa demande de pension Retraite Additionnelle de la Fonction Publique (RAFP) anticipée, estimant remplir les conditions prévues par l'article 15 du décret n°2004-569 du 18 juin 2004 en raison de son invalidité ou incapacité permanente reconnue à au moins 50 %, comme en attestent la notification de la MDPH (Maison départementale des personnes handicapées) et le procès-verbal du Conseil médical transmis.

LA RÉPONSE

La RAFP rappelle que l'octroi de la retraite additionnelle de la fonction publique est strictement subordonné à l'atteinte de l'âge légal de départ à la retraite, sans possibilité de dérogation pour les cas d'invalidité, de carrière longue ou de handicap, conformément aux articles 6 et 7 du décret n°2004-569, qui ne prévoient aucune exception. Le requérant n'ayant pas encore atteint celui-ci, une réponse défavorable lui est adressée mentionnant son âge légal de départ à la retraite.

Issue défavorable

CICLADE |

**Recherche d'avoirs
en déshérence****LA DEMANDE**

Une requérante saisit la médiation, car elle a entrepris des recherches sur le site Ciclade pour récupérer des avoirs en déshérence ayant appartenu à ses parents, tous deux décédés dans un accident. Son dossier en cours de traitement n'avance pas.

LA RÉPONSE

Après avoir pris attache avec les services compétents de Ciclade, la médiatrice précise à la requérante qu'elle doit se connecter sur son espace personnel pour télécharger les pièces manquantes de son dossier. Le paiement des sommes dues est ensuite effectué. Un justificatif de paiement détaillé est mis à la disposition de la requérante dans son espace personnel.

Issue favorable

Succession**LA DEMANDE**

Un requérant ayant changé légalement de patronyme recherche des fonds lié à la succession de son père et transférés à la Caisse des Dépôts en 2019 par la Caisse d'Épargne, mais introuvables sur Ciclade. Il demande à la médiatrice de confirmer ce transfert et que les fonds lui soient ensuite restitués.

LA RÉPONSE

La médiatrice prend l'attache de Ciclade, après avoir demandé les informations et documents nécessaires justifiant du changement de patronyme. Les difficultés liées au changement de nom sont réglées et les sommes versées au requérant.

Issue favorable

**Déchéance
trentenaire****LA DEMANDE**

Un requérant recherche les avoirs du livret A de sa fille, qui ont été transférés à la Caisse des Dépôts. Ses recherches sur Ciclade n'ont pas permis d'établir une correspondance.

LA RÉPONSE

La médiatrice demande au requérant une attestation de transfert de fonds, qu'il ne parvient pas à récupérer. La médiatrice se rapproche alors de Ciclade, qui l'informe que les fonds du livret A ont déjà été transférés à l'Etat au titre de la déchéance trentenaire, dans le cadre de la loi Eckert.

Issue défavorable

LOGEMENT

Dégâts matériels et insalubrité

LA DEMANDE

Une femme enceinte de huit mois rencontre des problèmes liés à des dégâts matériels dans son logement et dans les parties communes de son immeuble. Des canalisations ont été percées lors de travaux, ce qui entraîne quotidiennement d'importantes fuites d'eau. Également touché par des fuites d'eau, le parking souterrain est devenu insalubre.

LA RÉPONSE

La médiation se rapproche de son correspondant CDC Habitat en région, lequel prend attache avec l'agence qui gère l'immeuble concerné. Les travaux nécessaires sont effectués dans les semaines qui suivent la saisine, répondant ainsi aux attentes de la locataire.

Issue favorable

Locataire du parc locatif privé

LA DEMANDE

Un locataire saisit la médiation dans le cadre d'un litige avec son propriétaire, relatif à des retards de paiement de loyers.

LA RÉPONSE

Après analyse de la saisine, la médiatrice constate que le requérant n'est pas locataire de CDC Habitat et que son logement relève du parc locatif privé. La médiatrice l'oriente vers la page dédiée aux litiges liés à la location sur le site [service-public.gouv.fr](https://www.service-public.gouv.fr/particuliers/vosdroits/F31301) (<https://www.service-public.gouv.fr/particuliers/vosdroits/F31301>).

Non compétente

CONSIGNATIONS

Consignation de loyers

LA DEMANDE

Une requérante saisit la médiation en qualité de locataire d'une résidence dans laquelle elle rencontre de gros problèmes de chauffage, sans qu'aucune déduction de charges ne soit faite à ce sujet. Dans l'attente de la réalisation des travaux, elle souhaite consigner ses loyers à la Caisse des Dépôts et souhaiterait savoir comment procéder.

LA RÉPONSE

La médiatrice lui explique que seul un tribunal judiciaire peut ordonner la consignation des loyers et des charges de copropriété à la Caisse des Dépôts. Une fois que la requérante aura obtenu la décision de justice, elle pourra alors suivre la démarche de consignations auprès de la Caisse des Dépôts en utilisant le lien dédié

<https://consignations.caissedesdepots.fr>

Issue favorable

Pécule enfant du spectacle

LA DEMANDE

Une requérante ayant tourné dans un film lorsqu'elle était âgée de dix ans cherche à récupérer son pécule « enfants du spectacle », qui a été consigné auprès de la Caisse des Dépôts. Ses demandes de restitution se révèlent infructueuses.

LA RÉPONSE

La médiation se rapproche des Consignations. La requérante ayant effectué deux demandes, la seconde a été rejetée car la première était en cours de traitement. Après examen du dossier, ses fonds lui sont reversés sur son compte bancaire.

Issue favorable

DIVERS

Demande de restructuration d'une avance remboursable Bpifrance**LA DEMANDE**

Une cheffe d'entreprise saisit la médiation en qualité de bénéficiaire d'une avance remboursable de la part de Bpifrance, destinée à accompagner les entreprises innovantes. Faisant face à de fortes tensions de trésorerie, elle souhaiterait une médiation, afin d'envisager la restructuration de l'avance remboursable ou tout autre dispositif lui permettant de sécuriser la poursuite de ses activités et de préserver ses emplois.

LA RÉPONSE

La médiatrice n'est pas compétente pour instruire cette requête, mais souhaite réorienter au mieux la requérante. Après s'être assurée sur le site de Bpifrance qu'il n'y avait aucun dispositif de médiation proposé pour traiter ce type de demande, elle invite la requérante à saisir le médiateur du Crédit, en utilisant le lien suivant : <https://www.banque-france.fr/fr/a-votre-service/entreprises/saisir-mediation-credit> en vertu de « l'Accord de place sur la médiation du crédit aux entreprises », cosigné par les banques membres de la Fédération Bancaire Française, dont Bpifrance.

Non compétente

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

Une requérante saisit la médiation pour signaler avoir fait par erreur un virement pour une amende de 90 € sur un compte client ouvert à la Caisse des Dépôts, au lieu de régler la Direction Générale des Finances Publiques (DGFIP). La requérante a fait une demande de restitution des fonds « recall » auprès de sa banque pour récupérer la somme, mais elle a reçu une réponse négative, liée à l'absence de réponse du client bénéficiaire. La requérante a ensuite envoyé un recommandé à l'agence bancaire de la Caisse des Dépôts avec l'ensemble des justificatifs pour récupérer ces 90 € sur son compte, mais elle n'a pas obtenu de réponse.

LA RÉPONSE

La médiatrice se rapproche de l'agence bancaire. Après examen du dossier, l'agence bancaire l'informe que son client a donné son accord pour un retour des fonds. Le transfert des fonds est exécuté le jour même sur le compte de la requérante.

Issue favorable

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.

Théâtre des Champs-Élysées

LA DEMANDE

En se rendant à un concert au Théâtre des Champs-Élysées, un requérant et son épouse restent bloqués avec plusieurs autres personnes pendant 20 minutes dans un ascenseur sans ventilation, ce qui engendre une situation très stressante. Les pompiers viennent les libérer, puis des garçons d'étage les placent par défaut en baignoire, alors que commence le second mouvement de la première œuvre. Le requérant souhaite une réparation de ce préjudice.

LA RÉPONSE

La médiatrice prend attache avec le Théâtre des Champs-Élysées. Après un examen attentif du dossier, conscient du désagrément occasionné et du préjudice subi, le Théâtre propose comme dédommagement au requérant, qui l'accepte, deux places d'orchestre au choix parmi quatre représentations.

Issue favorable

Théâtre des Champs-Élysées

LA DEMANDE

Une requérante acquiert deux billets avant l'été, pour un concert programmé le 10 septembre. En juillet, souhaitant remettre ces billets en vente pour des raisons familiales via la plateforme officielle du Théâtre, elle découvre que ce service est suspendu durant les mois de juillet et août. Cette fermeture temporaire l'empêche d'utiliser le service de revente avant le 1^{er} septembre. Cette fermeture lui cause un préjudice financier, car il lui sera impossible de revendre ses tickets début septembre avec si peu de délai. Elle précise par ailleurs que le 1^{er} septembre, de nombreux billets ont été remis en vente sur le site principal, sûrement à cause de la journée de grève nationale annoncée le jour du concert.

LA RÉPONSE

La médiatrice prend attache avec le Théâtre des Champs-Élysées. Après un examen attentif du dossier, le Théâtre propose comme dédommagement à la requérante, qui l'accepte, deux places d'orchestre au choix parmi quatre représentations.

Issue favorable

Demande de désolidarisation d'un emprunt immobilier

LA DEMANDE

Une requérante saisit la médiation, car le service des prêts a refusé sa demande de désolidarisation, dans le cadre d'un divorce, d'un prêt bancaire contracté auprès de la Caisse des Dépôts, alors actionnaire majoritaire de son entreprise à l'époque du début du prêt.

LA RÉPONSE

Après examen, la médiatrice informe la requérante que son dossier n'est malheureusement pas recevable. En effet, aux termes de l'article L612-2 du Code de la Consommation « un litige ne peut être examiné par le médiateur de la consommation lorsque le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ».

Saisine non recevable

Litige CNP Assurances

LA DEMANDE

Un requérant saisit la médiation pour signaler un litige avec CNP Assurances relatif à la prise en charge des remboursements de son prêt, à la suite de la perte de son emploi.

LA RÉPONSE

N'étant pas compétente pour instruire sa requête, la médiatrice informe le requérant avoir transmis sa demande au médiateur de l'Assurance, en vertu de la convention signée entre la médiation du groupe Caisse des Dépôts et la médiation de l'Assurance en 2025.

Non compétente

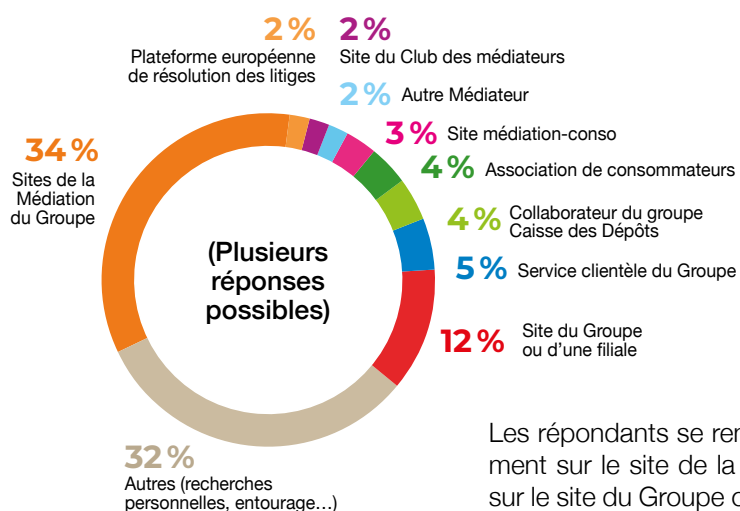


SATISFACTION

L'enquête adressée par la médiatrice aux requérants fait apparaître une note moyenne de satisfaction de 7,1/10, stable par rapport à l'an dernier (7/10). 76 % des répondants conseilleraient de recourir à la médiation du Groupe, en progression de 4 points par rapport à 2024.

Des questionnaires ont été envoyés en mai 2026 aux requérants dont le dossier a été clos en 2025, afin de mesurer leur satisfaction. 1 332 questionnaires ont été transmis par courriel. Après deux relances, 417 questionnaires ont été retournés, soit un taux de réponse de 31 %, en hausse de deux points par rapport à l'enquête de l'an dernier.

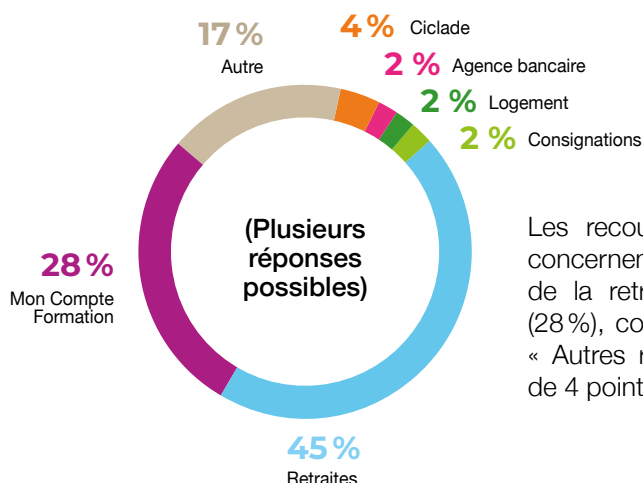
SOURCE D'INFORMATION SUR LA POSSIBILITÉ DE SAISIR LA MÉDIATRICE



Les répondants se renseignent majoritairement sur le site de la médiation (34 %) ou sur le site du Groupe ou d'une filiale (12 %), soit près de la moitié du total (46 %).

32 % le font par un autre moyen: principalement des recherches personnelles, notamment via Internet.

THÉMATIQUE DE LA SAISINE



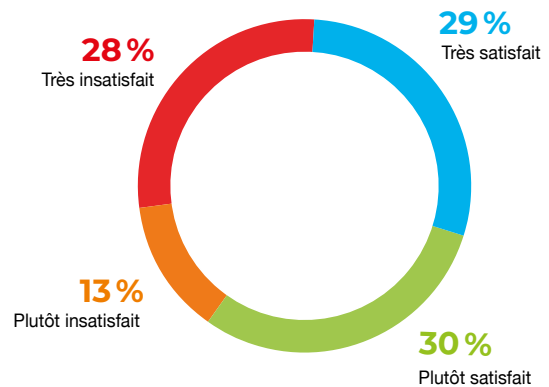
Les recours à la médiation du Groupe concernent principalement les domaines de la retraite (45 %) et de la formation (28 %), contre 38 % chacun en 2024. Les « Autres raisons » sont en augmentation de 4 points.

SATISFACTION GLOBALE



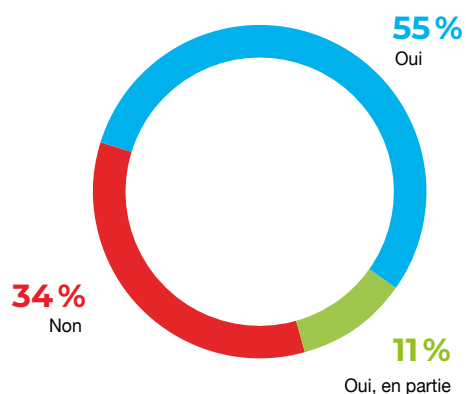
La note de satisfaction globale reste stable par rapport à 2024 (7/10).

RAPIDITÉ DE PRISE EN CHARGE



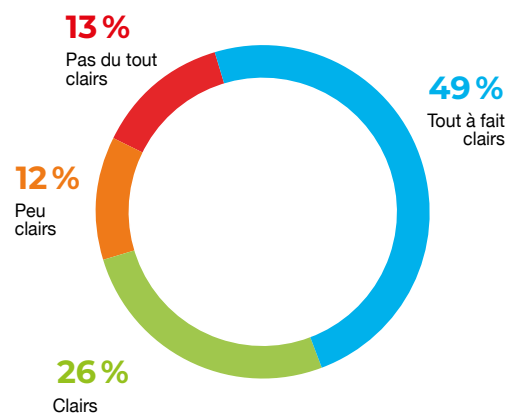
59 % des répondants sont satisfaits de la rapidité de la prise en charge de leur dossier, contre 55 % en 2024. 29 % sont très satisfaits contre 24 % en 2024. La part des insatisfaits diminue de 4 points.

OBTENTION DU RÉSULTAT ESPÉRÉ



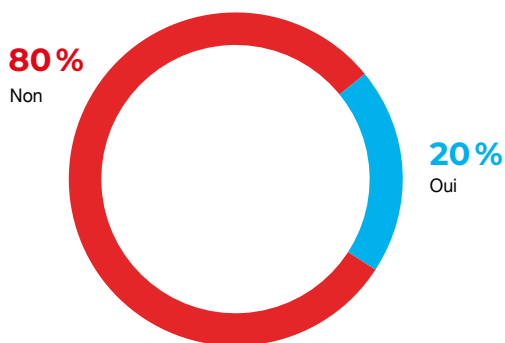
66 % des répondants ont vu leur demande de médiation aboutir au résultat espéré : 55 % complètement et 11 % en partie. Ce résultat est en augmentation de 5 points par rapport à l'an dernier.

CLARTÉ DES ARGUMENTS



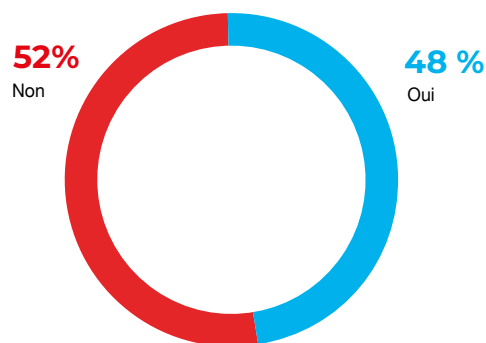
75 % des répondants sont satisfaits de la clarté des arguments développés lors de la médiation, contre 74 % l'an dernier. 49 % sont très satisfaits.

POURSUITE DE L'ACTION EN JUSTICE



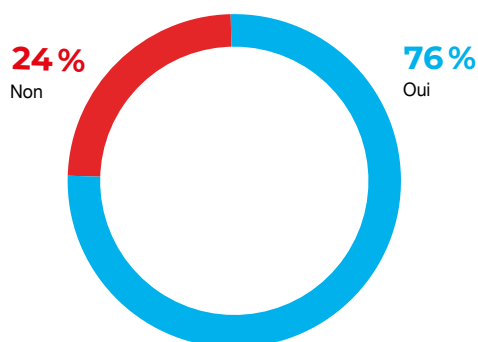
Seulement 20 % des répondants iraient en justice si leur demande de médiation n'était pas satisfaite. Une proportion stable par rapport à l'an dernier (21 %).

CONNAISSANCE DE LA CHARTE DE LA MÉDIATION



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

CONSEIL DE RECOURIR À LA MÉDIATION



76 % des répondants conseilleraient de recourir à la médiation du Groupe, en progression par rapport aux 72 % de l'an dernier.

Les commentaires des répondants font apparaître deux tendances opposées.

Des points forts :

- > efficacité, réactivité et qualité de l'accompagnement de la médiation.
- > résolution rapide des litiges (certains dossiers débloqués en 24 heures à quelques semaines) ;
- > professionnalisme, écoute et empathie de l'équipe de la médiation ;
- > impact concret (récupération de fonds, régularisation de droits).

Mais aussi des axes d'amélioration :

- > délais excessifs dans la résolution de certains dossiers ;
- > communication insuffisante (réponses standardisées, difficulté à joindre les services) ;
- > sentiment que la médiation favorise l'institution et que les cas particuliers ne sont pas pris en compte ;
- > complexité administrative, avec des réponses parfois difficiles à comprendre.



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 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 suffisantes concernant le délai de traitement de sa demande.

LE SUIVI EN 2025

La médiatrice n'a pu noter d'amélioration sur ce point. Les organismes de formation qui la saisissent à la suite de leur demande de modification de coordonnées bancaires sont encore nombreux. Ceux-ci soulignent souvent l'absence de visibilité ainsi que l'incertitude qui découlent d'une attente de validation d'un IBAN. Lorsque cette situation d'attente se prolonge au-delà d'un délai raisonnable, la situation économique de l'organisme est en jeu, puisque le paiement des dossiers déjà réalisés est *de facto* bloqué. La médiatrice évoquera à nouveau ce sujet avec les équipes de MCF concernées et reconduit cette recommandation en 2025.

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.

LE SUIVI EN 2025

L'expert juridique de Mon Compte Formation a confirmé à la médiatrice qu'il partageait son analyse quant à la nature juridique des mesures conservatoires évoquées dans ces courriers aux organismes de formation, et de leur caractère attaquant devant les juridictions administratives. Il lui a été indiqué que désormais les lettres d'ouverture de procédures contradictoires qui contiendraient de telles mesures préciseront dorénavant les voies et délais de recours à leur égard, ce pour sécuriser les décisions et procédures.

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 ».

LE SUIVI EN 2025

La nouvelle procédure pour la campagne 2025 sur les revenus de 2024 est à jour. Il est indiqué dans le courrier de notification du trop versé que le délai avant l'installation du précompte est désormais de deux mois.

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 clarifiée. 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.

LE SUIVI EN 2025

Les pensionnés sont notifiés a posteriori car la CNRACL ne dispose pas de l'information de la reprise d'activité. Dans le brevet de pension, il est demandé explicitement aux pensionnés d'informer la CNRACL dans le cadre d'une reprise d'activité, en sachant que ce dispositif ne concerne pas l'ensemble des pensionnés. De plus, il y a également une information complète sur le droit au cumul sur le site de la CNRACL. Le dispositif du droit au cumul emploi-retraite est maintenant bien connu des employeurs et ils ont également un devoir d'information auprès de leurs futurs salariés, en sachant qu'ils peuvent facilement individualiser l'information en fonction de la catégorie d'emploi qui sera exercé.

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.

LE SUIVI EN 2025

Le courrier a été modifié depuis la campagne 2025, la CNRACL ayant souhaité faciliter les démarches pour les pensionnés. Dorénavant il est précisé que le pensionné est invité à transmettre un justificatif mentionnant son emploi et son lieu d'exercice (contrat de travail par exemple). Les services vérifieront sur la base des justificatifs transmis qu'il exerce bien en zone sous-dense et dans ce cas, aucun trop versé ne lui sera réclamé au titre de cette activité. Afin de savoir s'il est concerné par cette dérogation, le pensionné est également informé qu'il peut contacter son agence régionale de santé ou utiliser le service en ligne Cartosanté, qui détaille les différents zonages applicables par profession de santé.

RECOMMANDATION 2024-06

Caisses de retraite. Clarifier le format de lettre accepté

LA SITUATION

Des requérants se voient opposés 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 plus explicitement la possible exigence d'un certain format de courrier, ou bien de l'assouplir.

LE SUIVI EN 2025

Les courriers en recommandé avec accusé de réception sont bien acceptés par la direction des retraites qui n'oppose aucun problème de recevabilité d'un courrier en recommandé pour des raisons de format.

Les recommandations 2025

RECOMMANDATION 2025-01

Bpifrance. Dispositif de médiation

LA SITUATION

Une cheffe d'entreprise, bénéficiaire d'une avance remboursable Bpifrance, saisit la médiation afin de solliciter la restructuration de cette avance ou tout autre dispositif lui permettant de sécuriser la poursuite de ses activités et de préserver ses emplois. La médiatrice, non compétente mais soucieuse de réorienter au mieux la requérante, a constaté à l'époque que sur le site de Bpifrance, il n'y avait aucun dispositif de médiation proposé pour traiter ce type de demande. Or, en vertu d'un « Accord de place sur la médiation du crédit aux entreprises » cosigné par les banques membres de la Fédération Bancaire Française, dont Bpifrance, un médiateur du Crédit, placé sous l'égide de la Banque de France, peut être saisi pour ce type de litige.

LA PROPOSITION

Cet état de fait a été signalé à Bpifrance et il existe désormais sur le site de Bpifrance dans la rubrique Liens Utiles, un lien pour « déposer une réclamation » avec la possibilité le cas échéant de saisir un médiateur. A l'issue du traitement d'une réclamation, tout client qui demeurerait insatisfait peut recourir gratuitement au dispositif de médiation compétent selon l'entité concernée. Il existe notamment un dispositif de médiation proposé pour les activités bancaires permettant aux clients professionnels de saisir la médiation du Crédit avec un lien dédié. L'accès à un dispositif de médiation devant être aisé pour le public concerné, cet accès a été optimisé avec l'instauration d'un mot-clé médiation directement dans le moteur de recherche du site Bpifrance.

RECOMMANDATION 2025-02

Mon Compte Formation. Remboursement d'un acompte versé

LA SITUATION

Des organismes de formation continuent de recevoir 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.

RECOMMANDATION 2025-03

Mon Compte Formation. Clarification des modalités de rétablissement des droits

LA SITUATION

Certains titulaires de comptes CPF, dont les droits ont été recrédités à la suite d'une réclamation ayant abouti à un avis favorable de Mon Compte Formation, constatent, après un délai de plusieurs mois, un nouveau débit de leur solde correspondant au montant précédemment rétabli.

LA PROPOSITION

Afin d'éviter toute incompréhension pour les titulaires du CPF, il est préconisé que les notifications initiales de recrédit des droits, envoyées à la suite d'une réclamation ou d'une saisine de la médiation, intègrent systématiquement une mention explicative. Celle-ci pourrait préciser que les droits rétablis peuvent, le cas échéant, faire l'objet d'un nouveau débit si l'organisme de formation (OF) concerné venait à contester ultérieurement le financement du dossier de formation. Cela permettrait de clarifier la situation et de mieux informer les titulaires sur les éventuelles évolutions de leur solde CPF, limitant ainsi l'incompréhension et par là même, la frustration générée par des mouvements de compte non prévus.

RECOMMANDATION 2025-04

**Mon Compte Formation. Clarification
des modalités de calcul des délais
d'annulation d'inscription en jours ouvrés**
LA SITUATION

Des requérants pensent être dans les délais légaux pour annuler leur formation, alors que ce n'est pas toujours le cas en raison d'une mauvaise interprétation du nombre de « jours ouvrés ». Or, la rubrique « Quelles conséquences en cas d'annulation de mon inscription à une formation ? » de Mon Compte Formation ne définit pas cette notion. Les requêtes liées aux annulations de formation révèlent une ambiguïté sur la définition des « jours ouvrés », ce qui génère des incompréhensions, certains usagers considérant à tort leur demande comme recevable. En effet, selon les cas, il y a plusieurs interprétations possibles : délais calculés en fonction des jours d'ouverture déclarés par l'organisme (Organisme de formation ouvert du lundi au vendredi ou samedi = 5 ou 6 jours ouvrés/semaine), ou bien en fonction des horaires d'ouverture (Organisme de formation ouvert de 9h à 17h avec un délai expirant alors à 17h le dernier jour).

LA PROPOSITION

Prévoir une définition précise par MCF de la notion de jour ouvré dans la rubrique « Quelles conséquences en cas d'annulation de mon inscription à une formation ? ».

RECOMMANDATION 2025-05

**Mon Compte Formation. Clarifier les
règles d'éligibilité à l'abondement AT/MP
pour les titulaires bénéficiaires de taux
d'invalidité multiples**
LA SITUATION

Certains requérants victimes d'un accident de travail (AT) ou concernés par une maladie professionnelle (MP) se voient refuser l'abondement AT/MP lorsque le cumul des taux d'invalidité des différentes notifications dépasse le seuil d'éligibilité de 10 %, confirmé par une attestation du taux global émis par la CPAM. Mon Compte Formation dans son refus, indique que les différents taux ne sont pas cumulables entre eux et que seule la dernière notification de taux d'incapacité permanente peut être prise en compte.

LA PROPOSITION

Les refus, notifiés sans référence à un fondement juridique ou réglementaire clair, peuvent générer de l'incompréhension et un sentiment d'injustice chez les titulaires, aussi la médiatrice recommande de mentionner sur le site Mon Compte Formation ainsi que dans ses décisions de refus, la ou les disposition(s) législative(s) ou réglementaire(s) indiquant explicitement que plusieurs taux d'incapacité permanente issus de notifications distinctes sont juridiquement « non cumulables ».

RECOMMANDATION 2025-06

CNRACL. Modalités d'accès à la médiation sur le site de la CNRACL**LA SITUATION**

Sur le site de la CNRACL, le recours à la médiation est indiqué dans la rubrique « Aide et Contact » des trois populations concernées : actifs, retraités et employeurs. Si les modalités de saisine de la médiation sont bien précisées, cela peut toutefois inciter parfois certains requérants à saisir directement la médiation en « primo demande », sans saisir préalablement les services concernés de la CNRACL. Cela oblige ensuite la médiation à réorienter les requérants vers les services compétents, ce qui rallonge d'autant plus les délais de traitement des demandes au détriment de ces derniers.

LA PROPOSITION

Isoler la médiation dans une rubrique « Médiation » distincte de la rubrique « Aide et Contact ».

RECOMMANDATION 2025-07

IRCANTEC. Mention de la médiation du groupe Caisse des Dépôts sur le site**LA SITUATION**

Sur le site de l'IRCANTEC, la possibilité du recours à la médiation du groupe Caisse des Dépôts n'est pas mentionnée.

LA PROPOSITION

Créer une rubrique spécifique « Médiation » permettant le recours à la médiation du groupe Caisse des Dépôts, en prenant soin de la distinguer de la rubrique « Aide et Contact ». Cette rubrique précisera d'une part que pour pouvoir saisir la médiation du groupe Caisse des Dépôts, il faudra justifier d'avoir tenté de résoudre directement le litige auprès de l'IRCANTEC par une réclamation écrite (mail ou courrier), et d'autre part que si le requérant a déjà contacté l'IRCANTEC sans obtenir de réponse ou bien si la réponse n'est pas satisfaisante, il sera possible alors de saisir la médiation du groupe Caisse des dépôts en utilisant le lien dédié <https://www.caissedesdepots.fr/mediation>

RECOMMANDATION 2025-08

CNRACL. Voies et délais de recours à la suite d'un recours gracieux**LA SITUATION**

Un requérant a contesté par LRAR une décision de la CNRACL. Un mois plus tard la CNRACL rejette ce recours gracieux en indiquant dans les voies et délais de recours que le requérant peut contester sa décision en formant un recours gracieux ou un recours contentieux, alors que seule cette dernière option est ouverte au réclamant devant la juridiction administrative puisque la voie du recours gracieux a été épuisée.

LA PROPOSITION

La médiatrice préconise que la CNRACL mette à jour, dans ses courriers en réponse aux recours gracieux, les voies et délais de recours dont disposent les requérants.



ANNEXES

Charte du Club des Médiateurs de Services au Public

Préambule

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

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

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

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

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

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

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

I. Valeurs du médiateur du Club

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

L'indépendance

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

La neutralité

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

L'impartialité

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

II. Principes applicables au processus de médiation

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

L'équité

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

La transparence

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

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

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

La gratuité

Le recours à la médiation est gratuit pour les demandeurs.

La confidentialité

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

L'efficacité

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

Les membres du Club des Médiateurs de Services au Public

Liste au 19 mars 2026



Le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers

Rémi BOUCHEZ

17 place de la Bourse
75082 Paris Cedex 02

<https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur>



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/>



La Médiatrice de l'Agence de Services et de Paiement

12 rue Henri-Rol Tanguy TSA 1000
93555 Montreuil-sous-Bois cedex

www.asp-public.fr/engagements/mediation/le-mediateur



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 consommation 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 de la consommation pour la profession d'avocat

Sandra WEREY

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

Jacques COSNEFROY

60, rue La Boétie
75008 Paris

<https://www.mediaturefevad.fr/>



Le Médiateur auprès de la Fédération Bancaire Française

Pierre MINOR

CS 151
75422 Paris Cedex 09

<https://lemediateur.fbf.fr/>



Le Médiateur National de l'Énergie

Bernard DOROSZCZUK

15 rue Pasquier
75008 PARIS

www.energie-mediateur.fr



La Médiatrice de la Vente directe
Catherine LELOUCH-KAMMOUN
 1 rue Emmanuel Chauvière
 75015 Paris
<https://mediation-vente-directe.fr/>



Le Médiateur des Relations Commerciales Agricoles (MRCA)
Jo-Michel DAHAN
 78 rue de Varenne
 75349 Paris 07 SP
<https://agriculture.gouv.fr/le-mediateur-des-relations-commercialesagricoles>



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



La Médiatrice de la région Île-de-France
Florence LEGROS
 33 rue Barbet de Jouy
 75007 Paris
www.iledefrance.fr/mediateur



La Médiatrice du groupe ENGIE
Elisabeth TROCARD
 TSA 27601
 59973 Tourcoing Cedex
www.mediateur-engie.com



Le Médiateur du groupe La Poste
Eric MOITIÉ
 9 rue du Colonel Pierre Avia - CP D160
 75757 Paris Cedex 15
<https://mediateur.groupelaposte.com>



Le Médiateur des Ministères économiques et financiers
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>



La Médiatrice National du Crédit
Hassiba KAABECHE
 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 Voyageurs
Catherine BROUARD-GALLET
 TSA 37701
 59973 Tourcoing Cedex
<https://mediation.sncf-voyageurs.com/>



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/>

MEMBRE D'HONNEUR

La Défenseure 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 :

- > Olivier Sichel, Directeur général du groupe Caisse des Dépôts, et ses conseillers.
- > L'équipe de la médiation du Groupe : François Calonne, conseiller à la médiation ; Christelle Vetaux, chargée de mission, Milena Lavedrine, chargée de mission et Arielle Salignon, juriste alternante.
- > 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 restitution des avoirs en déshérence (Ciclade) et le service des consignations.
- > La direction de la communication.
- > L'équipe Informatique cadres dirigeants.
- > 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 2026

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