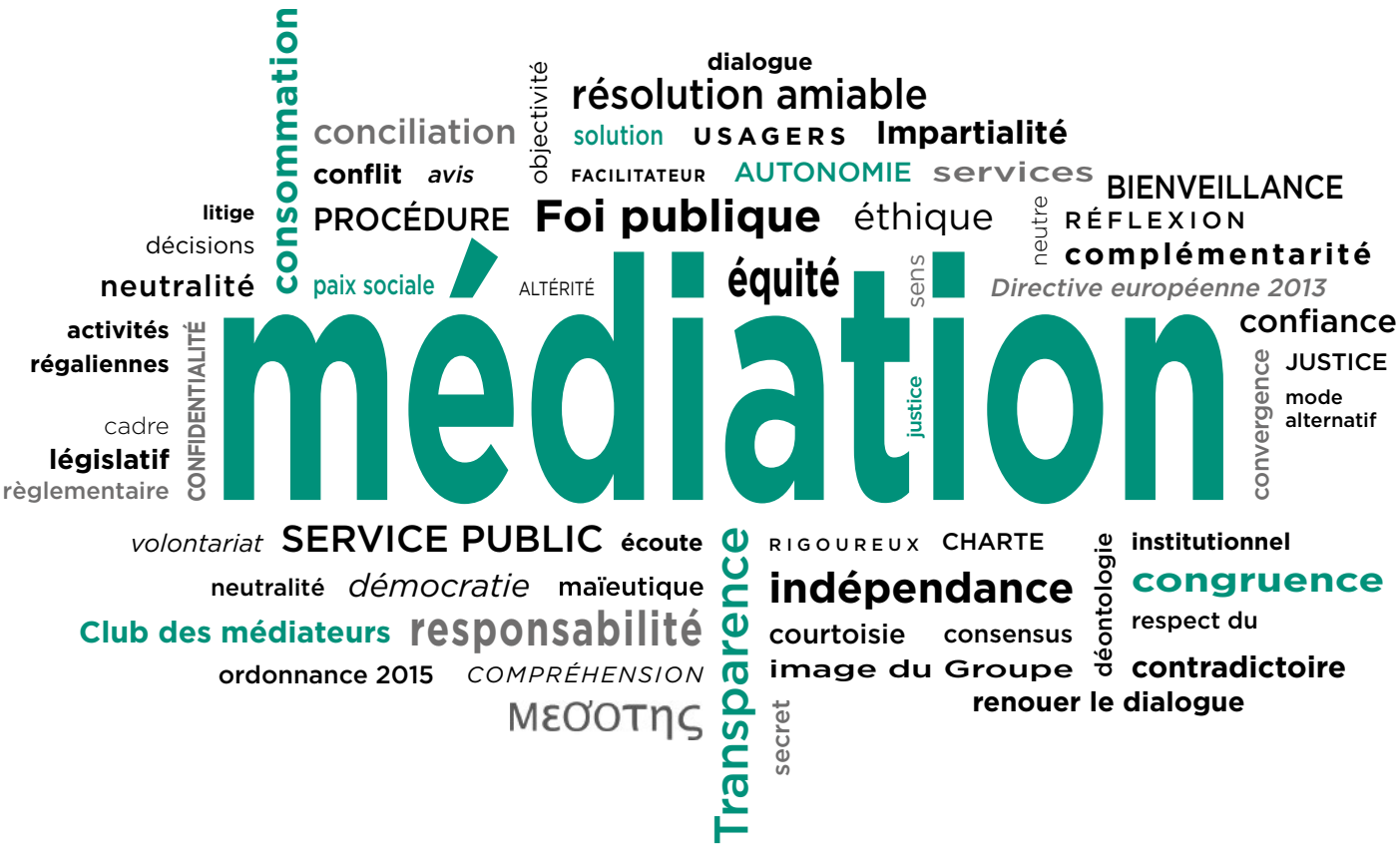
Caisse des Dépôts
GROUPE

Rapport de la Médiatrice 2020



Le groupe Caisse des Dépôts

Le Groupe est constitué de la Caisse des Dépôts – établissement public créé par la loi de 1816, qui assure des missions historiques au service de l'intérêt général –, et de participations stratégiques qui interviennent dans le domaine concurrentiel. Placée sous la surveillance et la garantie du Parlement, la Caisse des Dépôts est la seule institution financière en Europe à pouvoir se prévaloir de la protection du Parlement.

Acteur responsable, la Caisse des Dépôts constitue avec ses participations stratégiques un groupe public, investisseur de long terme qui s'engage au quotidien à réduire les inégalités territoriales et sociales pour faire grandir la France. Avec l'Établissement public, la Banque des Territoires, Bpifrance, La Poste, La Banque Postale, SFIL et CNP Assurances, le groupe Caisse des Dépôts devient l'opérateur de référence des services publics de proximité. Il dispose de nouveaux leviers de croissance pour accompagner les politiques publiques et renforcer ses missions au service de l'intérêt général et du développement économique.

La Caisse des Dépôts utilise une partie des fonds qui lui sont confiés, l'épargne réglementée des Français et les dépôts des professions juridiques, pour financer des projets d'intérêt général par des prêts et des investissements en capital. Une partie de ces ressources est aussi investie dans des actifs financiers gérés de manière responsable, afin d'assurer la liquidité et la rémunération des fonds confiés, tout en participant au financement de l'économie. Les actifs financiers et ses participations stratégiques contribuent également par leurs résultats au financement de ses missions d'intérêt général.

Aujourd'hui, la Caisse des Dépôts organise son intervention autour de 5 grands métiers : les politiques sociales, les gestions d'actifs, la gestion des participations stratégiques, le financement des entreprises (avec sa filiale Bpifrance) et la Banque des Territoires.

Le soutien aux projets des territoires : la Banque des Territoires propose des solutions sur mesure de conseil et de financement en prêts et en investissement pour répondre aux besoins des collectivités locales, des organismes de logement social, des entreprises publiques locales et des professions juridiques. Elle est un point d'entrée unique et s'adresse à tous les territoires, depuis les zones rurales jusqu'aux métropoles, avec l'ambition de lutter contre les inégalités sociales et les fractures territoriales. La Banque des Territoires est une marque déployée dans les 16 directions régionales et les 35 implantations territoriales de la Caisse des Dépôts. Les filiales CDC Habitat et la Scet participent à cette offre au service des territoires.

Le financement des entreprises : Bpifrance a pour mission de dynamiser et rendre plus compétitive l'économie française. Partenaire de confiance des entrepreneurs, elle est l'acteur public incontournable du financement et de l'accompagnement des entreprises, en France comme à l'international. La banque intervient à leur service selon différentes modalités : prêts, garanties, prises de participations, conseil et accompagnement.

La direction des retraites et de la solidarité est devenue en mars 2021, la direction des politiques sociales (DPS) avec une ambition : faire de la Caisse des Dépôts un opérateur de référence de la cohésion sociale. Aux côtés du métier historique de gestion des retraites publiques, se sont ajoutés ces dernières années la formation professionnelle et le handicap. Désormais, les domaines du grand âge et de la santé rejoignent les enjeux stratégiques de la Caisse des Dépôts.

Les gestions d'actifs permettent à la Caisse des Dépôts de financer et d'accompagner des projets d'intérêt général sur tous les territoires. Le Groupe contribue au financement de l'économie française avec une prise en compte toujours plus forte des critères Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance (ESG).

Les participations stratégiques : les revenus des filiales et les dividendes issus des participations stratégiques viennent soutenir les missions d'intérêt général. La Caisse des Dépôts gère son portefeuille de filiales et participations sur la base de trois critères : son intérêt patrimonial, l'intérêt à long terme des entreprises concernées, de leurs clients et de leurs collaborateurs, et l'intérêt général.

SOMMAIRE

ÉDITORIAL ..... p. 4

ACTIVITÉ ..... p. 6

- La Médiation du groupe Caisse des Dépôts
- Le développement de la médiation au sein du groupe Caisse des Dépôts
- Le Club des Médiateurs de Services au Public
- Les plateformes dédiées au grand public

CHIFFRES ..... p. 22

Les chiffres de la médiation

LITIGES ..... p. 30

Exemples de médiation :
- Médiation de la consommation
- Médiation institutionnelle

ENQUÊTE DE SATISFACTION ..... p. 42

Une enquête menée auprès des requérants

RECOMMANDATIONS ..... p. 46

Propositions de la Médiatrice

ANNEXES ..... p. 50



Anne Guillaumat de Blignières
Médiatrice du groupe Caisse des Dépôts

Sur proposition d'Eric Lombard, Directeur général de la Caisse des Dépôts, l'organe collégial paritaire prévu à l'article L.613-2 du code de la consommation, réuni le 19 novembre 2020, m'a désignée à l'unanimité en tant que Médiatrice du groupe Caisse des Dépôts pour **un nouveau mandat** de trois ans. Je remercie ses membres pour leur confiance et pour cette nomination, qui tient compte des actions que je mène au service de la résolution amiable des litiges. Ce nouveau mandat va me permettre notamment de poursuivre le déploiement de la médiation au sein des différentes entités du Groupe.

Pour favoriser ce développement, j'ai organisé début 2020 avec Pierre Chevalier, Directeur juridique du Groupe, un **événement Médiation** destiné aux responsables du groupe Caisse des Dépôts, dans la déclinaison du plan d'action adopté l'an dernier. Nous avons pu y échanger sur les différents modèles de médiation existants. En introduction de cette journée, Eric Lombard a rappelé que la médiation est un outil moderne de gestion des conflits, le dialogue étant de toute évidence le moyen de résolution des litiges le plus efficace, et il a appelé à renforcer ce processus au sein du Groupe.

2020 a, par la suite, été une année très particulière en raison de différents facteurs.

Tout d'abord, la **crise sanitaire** nous a contraints à organiser d'urgence la possibilité de télétravail pour toute l'équipe et à accélérer la dématérialisation de nos échanges. Un processus dématérialisé a rapidement été mis en place, tout en continuant à permettre la réception de saisines par voie postale, répondant ainsi aux besoins des Français qui demeurent à l'écart d'Internet.

Parallèlement, l'activité de la Médiation du groupe Caisse des Dépôts a connu **une exceptionnelle progression**, avec 999 saisines reçues cette année, représentant une augmentation de **350 %** par rapport à 2019. On constate un renforcement de cette tendance dans les premiers mois de 2021.

L'amplification du recours à la Médiatrice est particulièrement remarquable dans le cadre de la **médiation institutionnelle**, qui concerne les missions historiques et réglementées du Groupe : retraites, consignations, dépôts réglementés, restitution des avoirs en déshérence, logement social. Depuis le 1er janvier 2020, la Caisse des Dépôts a mis en œuvre, à la demande de l'État, la gestion du Compte Personnel de Formation, qui a généré de très nombreuses saisines. En outre, à la suite d'une recommandation de la Cour des Comptes, la CNRACL a renforcé la visibilité de l'accès à la Médiation, ce qui a engendré une augmentation sensible du nombre des saisines des affiliés.

La médiation s'est aussi exercée dans plusieurs cas relevant du **droit de la consommation**, pour des saisines concernant les comptes bancaires et les prêts au logement, mais aussi CDC Mutuelle qui ne relève cependant pas de la médiation du Groupe. Dans ce cadre, j'exerce mes fonctions sous le contrôle de la Commission d'évaluation et de contrôle de la Médiation de la Consommation, qui m'a référencée le 14 décembre 2018. Le nombre de saisines relevant de la médiation de la consommation a également fortement progressé en 2020.

En médiation institutionnelle comme en médiation de la consommation, j'ai veillé à proposer **des solutions en droit et en équité**, intégrant l'ensemble des éléments portés à ma connaissance, tout en tenant compte du cadre réglementaire strict de certaines missions assurées par la Caisse des Dépôts.

Un budget propre et une équipe dédiée m'ont permis d'accomplir ma mission en **totale autonomie** en 2020, sans contrainte hiérarchique ou fonctionnelle. Je remercie mon équipe pour son soutien et son implication très forte, qui nous ont permis de faire face, ensemble, à un volume de dossiers particulièrement conséquent.

vise à mieux réguler la saisine de la Médiation, par **une meilleure visibilité des coordonnées des services clients** des différentes entités du Groupe, qui sont parfois plus difficiles à trouver que celles de la Médiatrice. Le renforcement de ces équipes semble par ailleurs indispensable. J'ai également réitéré une recommandation formulée l'an dernier.

Le questionnaire annuel de satisfaction, adressé à l'ensemble des requérants dont le dossier a été clos en 2020, a révélé une **satisfaction de 80 %** des répondants, qui recommanderaient à leurs proches d'y recourir, tandis que la note moyenne attribuée par les requérants (7,3/10) a progressé de + 0,4 point par rapport à l'an dernier.

« Nous avons fait face à une augmentation exceptionnelle de 350 % du nombre de saisines par rapport à l'an dernier »

Il est essentiel que la Médiation du Groupe puisse continuer à répondre aux attentes des requérants, par une étude approfondie et personnalisée de chaque dossier, suivie d'une solution ou d'un avis rendu dans des délais raisonnables. Pour que cette garantie de qualité de traitement s'inscrive dans la durée, j'ai demandé à la direction générale du groupe Caisse des Dépôts un **renforcement des moyens humains** de l'équipe en rapport avec la progression des saisines, qui sera mis en œuvre en 2021. Je la remercie de garantir ainsi l'efficacité de ma mission.

J'ai également formulé à la Caisse des Dépôts plusieurs **recommandations d'amélioration**. L'une d'entre elles

Plus que jamais cette année, je remercie **l'ensemble des interlocuteurs** que j'ai sollicités au sein du groupe Caisse des Dépôts. Malgré les conditions de travail perturbées par la pandémie et la multiplication de mes demandes liée à la progression impressionnante du nombre de saisines, leurs réponses précises à mes interrogations m'ont permis de proposer des solutions à des situations pouvant être complexes.



ACTIVITÉ

La médiation institutionnelle du groupe Caisse des Dépôts s'est enrichie cette année des requêtes concernant le Compte Personnel de Formation. La Médiatrice a également instruit davantage de cas relevant du droit de la consommation.

La Médiation du groupe Caisse des Dépôts

L'origine de la médiation à la Caisse des Dépôts

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

Depuis 24 ans la médiation s'exerce à la Caisse des Dépôts dans le cadre institutionnel, qui concerne les missions historiques et réglementées du Groupe. Depuis 2017, elle s'est mise en cohérence avec la législation relative au droit de la consommation.

La médiation de la consommation s'applique essentiellement aux saisines concernant les comptes bancaires personnels et les prêts aux collaborateurs.

La médiation est un dispositif exigeant, qui inscrit **la confiance et le long terme** au cœur des relations avec les parties prenantes, usagers et consommateurs. Intervenant lorsque les autres recours internes ont été épuisés, elle est un outil de paix sociale.

La Foi publique, Médiatrice entre le peuple et la puissance publique



A Rome, la Foi publique personnifiait la fidélité contractuelle et la force solidaire de la communauté. Ce concept se retrouve dans les premiers grands traités de droit public du XVII^{ème} siècle français. Lorsque le Trésor royal, en faillite permanente, est incapable d'honorer les dettes de l'Etat, la Foi publique est invoquée. Puis, la Foi publique devient le devoir fondamental de la Nation lors des premières grandes évolutions financières de l'époque révolutionnaire. Elle est ensuite mentionnée à de nombreuses reprises dans les débats parlementaires relatifs à la création de la Caisse des Dépôts en 1816. Depuis plus de deux siècles, elle en est la devise et se pose en Médiatrice entre le peuple et la puissance publique.

Le Sénat romain signait et tenait les traités d'État sous la protection de Fides, la déesse romaine de la confiance et de la loyauté, depuis son temple du Capitole. Elle était également vénérée sous le nom de Fides Publica Populi Romani « Confiance publique du peuple romain ».

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

Une Médiation strictement indépendante

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

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

Elle a corédigé en 2019 avec Christophe Baulinet, Médiateur des Ministères économiques et financiers, un ouvrage sur l'*Écoute en Médiation*.

Le Groupe Caisse des Dépôts garantit l'indépendance de sa Médiatrice. Celle-ci bénéficie d'une totale autonomie, sans contrainte hiérarchique ou fonctionnelle. Un budget propre et une équipe dédiée lui donnent les moyens d'accomplir sa mission. Cette équipe sera renforcée en 2021. Elle traite toutes les parties d'une manière neutre, impartiale et confidentielle, dans le respect de la Charte de la médiation du Groupe.

Toute personne qui rencontre un litige avec une entité du groupe Caisse des Dépôts peut saisir sa Médiatrice. Elle s'attachera à rétablir une relation qui a été rompue, avec l'ambition de renouer un lien de confiance dans la durée, au-delà d'une solution à un litige ponctuel.

Chaque année, la Médiatrice formule des recommandations d'amélioration dans le rapport qu'elle remet au Directeur général de la Caisse des Dépôts. Elles s'appuient sur sa perception de certaines situations exposées par les requérants dans leurs saisines. Ces recommandations contribueront à améliorer la qualité des processus et des services rendus par le groupe Caisse des Dépôts à ses différents publics.

La Médiation de la consommation

La Médiation de la consommation couvre les activités du groupe Caisse des Dépôts relevant du droit de la consommation : compte bancaire, prêt au logement… Elle concerne uniquement les litiges portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de services entre un consommateur et un professionnel. Un consommateur est ici une personne physique liée par un contrat individuel avec une entité du Groupe, en dehors de l'exercice de sa profession.

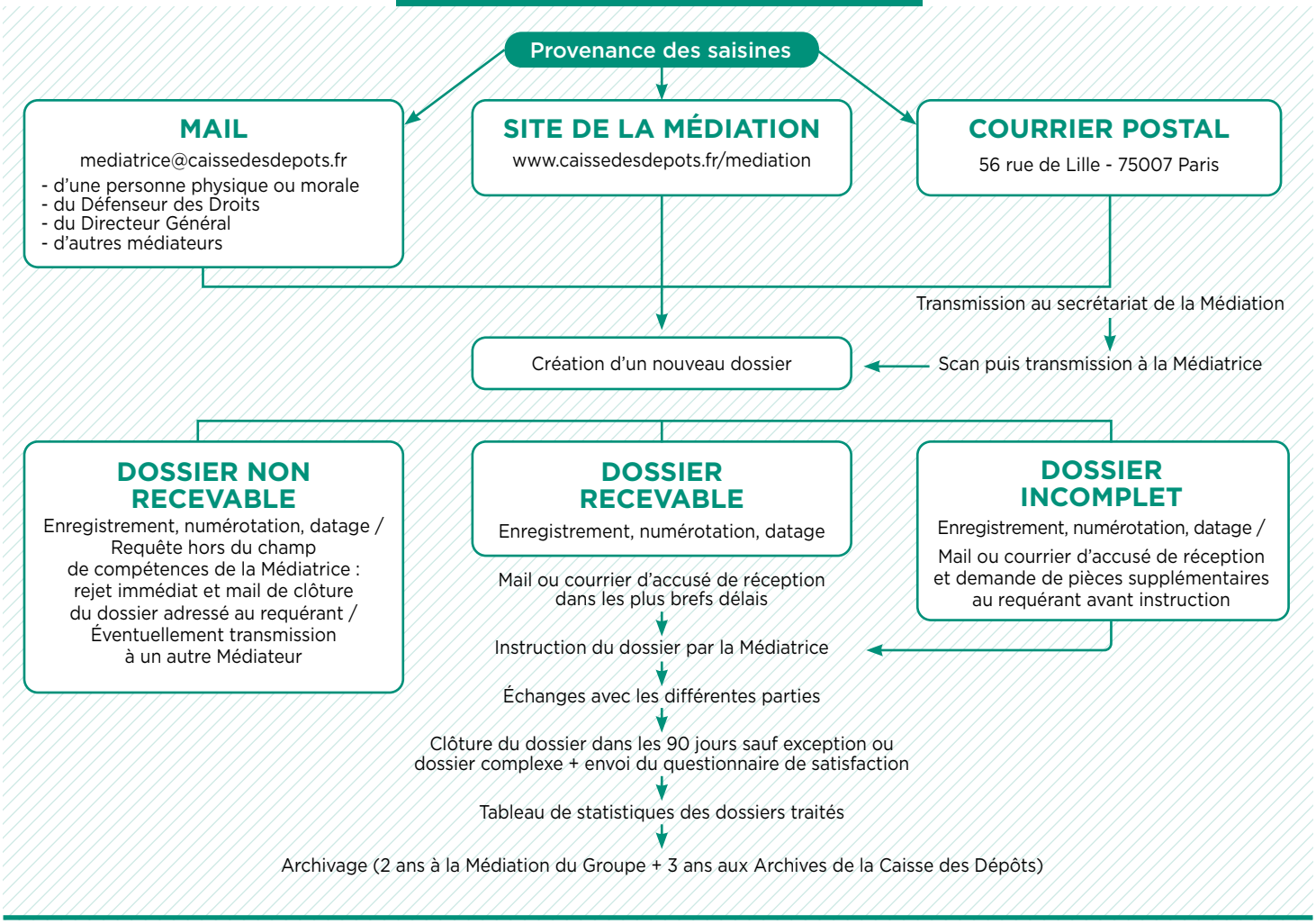
La Médiation institutionnelle

Elle concerne les missions historiques et réglementées du groupe Caisse des Dépôts, ne relevant pas du droit de la consommation : retraites, consignations, dépôts réglementés, logement, restitution d'avoirs en déshérence, Compte Personnel de Formation…

Un mode alternatif de résolution des litiges

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

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



La médiation de la consommation et la médiation institutionnelle ont un processus d'instruction des saisines identique, avec un niveau d'exigence et des délais équivalents.

1. La Médiatrice accuse réception de la saisine dans le délai le plus rapide.

2. Après s'être assurée de la recevabilité du dossier, elle l'instruit par tous les moyens à sa disposition.

3. Certains dossiers nécessitent un travail d'enquête plus long et rigoureux, mené en toute indépendance.

4. L'issue de la médiation intervient dans un délai maximum de quatre-vingt-dix jours à compter de la date à la laquelle la Médiatrice avise les requérants qu'elle dispose des documents nécessaires pour commencer son instruction. Ce délai peut être prolongé en cas de litige complexe. La Médiatrice en avise alors les parties.

5. La Médiatrice rend un avis en droit et en équité, en l'accompagnant d'explications à but pédagogique. Chaque avis est unique, spécifique à une situation particulière. Il ne peut s'appliquer à un cas général, à la manière d'une jurisprudence.

Un site Internet de plus en plus fréquenté

La Médiation du groupe Caisse des Dépôts propose un site de la médiation institutionnelle et un site de la médiation de la consommation. Chacun des 2 sites dispose d'un formulaire de saisine en ligne, avec la possibilité de télécharger des documents. Le site de la médiation institutionnelle a enregistré 5 845 pages vues / visites en 2020, et celui de la médiation de la consommation 3 784, soit un total de 9 629 pages vues / visites.

Une saisine par courrier toujours possible

La saisine par courrier préserve l'accès à la médiation des personnes restant à l'écart de la numérisation et de l'administration dématérialisée. L'éventualité d'un échange téléphonique est également envisageable. Cette possibilité rassure de nombreux requérants, qui se sentent exclus du « tout numérique » ou tout simplement peu intégrés à la culture Internet, génératrice de stress pour eux.

Une stricte protection des données

Les seuls documents confidentiels à communiquer à la Médiatrice sont ceux nécessaires à l'instruction du dossier. Toutes les informations recueillies par la Médiatrice lors de la saisine et des échanges ultérieurs (courrier, courriel, entretien téléphonique) sont traitées par la Caisse des Dépôts selon les dispositions légales et réglementaires, conformément à sa politique de protection des données à caractère personnel, accessible sur son site Internet. **https://www.caissedesdepots.fr/donnees-personnelles**

Préserver une alternative au tout numérique

Dans un rapport de juillet 2018, France Stratégie constate que **« l'illectronisme »** concerne 28 % de la population française de plus de 18 ans, soit 14 millions de personnes. 16 % sont des « non-internautes », n'utilisant jamais Internet et 12 % des « internautes distants », aux compétences informatiques faibles, voire inexistantes (envoi de mail, recherche sur internet…).

Sont concernés : une grande majorité des personnes âgées, les usagers vivant en zone blanche (espace non desservi par les communications numériques, absence de réseau) ou grise (présence partielle, et ponctuelle de moyens de connexions), de nombreux étrangers ayant du mal à s'exprimer, les personnes handicapées…

38 % des usagers manquent d'au moins une compétence numérique de base (INSEE 2019) et **53 %** des plus de 75 ans n'ont pas d'accès à Internet à leur domicile (INSEE 2019).

Ce gros quart de la population française souffre de la numérisation fulgurante mise en œuvre ces dernières années. Alors que le programme Action Publique 2022 prévoit une dématérialisation totale des démarches administratives, le Défenseur des Droits exige du gouvernement dès le mois de septembre 2018 une « alternative papier ou humaine à la dématérialisation », car les risques d'exclusion et d'augmentation des inégalités sont très importants vis-à-vis des usagers dans leur utilisation des services publics.

La Médiatrice du groupe Caisse des Dépôts tient compte des risques de la fracture numérique et continuera à rendre possible l'accès à la médiation aux personnes restant à l'écart de l'e-administration.

L'agenda 2020 de la Médiatrice

- 21 janvier. Organisation de l'événement Médiation du groupe Caisse des Dépôts en présence du Directeur général.
- 23 janvier. Assemblée générale annuelle du Club des Médiateurs de services au public, rapport de la trésorière.
- 24 juin. *Ifomene Masterclass* en Webinaire *«La Médiation humaniste internationale»*.
- 12 octobre. Séminaire annuel du Club des Médiateurs de services au public *«Médiation institutionnelle et Médiation de la consommation».*
- 7 décembre. Animation de la *Masterclass d'Ifomene,* sur *«L'Écoute en Médiation»*.

Des échanges réguliers avec d'autres Médiateurs

Au-delà des réunions avec les membres du Club des Médiateurs de services au public et du Cercle des Médiateurs bancaires, la Médiatrice reçoit fréquemment des dossiers transmis par l'équipe de la Défenseure des Droits ou d'autres médiateurs.

De son côté, elle réoriente les requérants vers eux lorsqu'elle n'est pas compétente pour instruire leur requête.

L'équipe de la Médiation du groupe Caisse des Dépôts



Anne Guillaumat de Blignières
Médiatrice



Maxime Debu-Lestrat
Chargé de mission



Annie Monin
Assistante



Christelle Vetaux
Assistante

Une évolution nécessaire du mode de traitement des saisines

Face à la très forte hausse du nombre de saisines en 2020 (+ 350 %), une étude a été récemment menée par la Responsable du Consulting Interne de la Caisse des Dépôts, proposant un certain nombre d'axes d'évolution afin d'optimiser leur traitement. L'objectif est de fluidifier les saisines, faciliter les relances aux directions et services, mais sans diminuer l'humanité nécessaire, essentielle à la médiation. Cette évolution passe par une recommandation à la Caisse des Dépôts de renforcer les services clients de certaines entités pour que les demandes d'informations ou les réclamations ne soient pas adressées directement à la Médiation (Recommandation 2020-03). Le formulaire de saisine sur les sites de la Médiation sera revu, afin d'avoir moins de texte libre et davantage de propositions de choix sélectifs, qui permettront des tris automatisés par thématique. Ces évolutions réduiront le temps de traitement, tout en contribuant à en améliorer la qualité.

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



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

Etablissement public, la Caisse des Dépôts s'inscrit dans le mouvement général d'évolution de la médiation, avec une vision d'exemplarité. En tant qu'institution financière, elle informe ses interlocuteurs de ce mode de règlement amiable des différends. Elle peut s'appuyer sur ses nombreux talents pour s'investir autour des questions soulevées par les modes alternatifs de résolution des litiges.

Pour instruire les saisines liées au droit de la consommation, certaines filiales de la Caisse des Dépôts font appel à leur propre médiateur, comme le groupe La Poste, et CDC Habitat pour l'Ile-de-France, alors que d'autres ont recours à des médiateurs sectoriels : le Médiateur de l'Assurance pour CNP Assurances ; le Médiateur Tourisme et Voyage pour Transdev et la Compagnie des Alpes. Certains requérants saisissent cependant directement la Médiatrice du Groupe. Elle instruit les dossiers après accord du Médiateur accrédité de la filiale.

Dans des contextes européen et français très incitatifs, la médiation s'est particulièrement déployée au sein du Groupe depuis 5 ans, dans des périmètres de plus en plus larges. Sensible aux avantages du recours à la médiation et à sa participation à l'amélioration des relations de travail, le Directeur juridique et fiscal du Groupe, Pierre Chevalier a ainsi proposé au Directeur général un plan de développement de la médiation, qui a été validé en COMEX. Il se structure autour de six objectifs :

- faire connaître la médiation dans le Groupe ;
- recueillir des données sur la médiation ;
- pérenniser les relations avec l'ensemble des parties prenantes en réduisant le nombre de contentieux ;
- améliorer la satisfaction des clients et la RSE du Groupe, en créant un indicateur sur la médiation ;
- répondre aux obligations de l'employeur en matière de prévention des risques psycho-sociaux ;
- créer une communauté de la médiation ouverte vers l'extérieur et à la communication.

Evénement Médiation du 21 janvier 2020


Eric Lombard

Eric Lombard, Directeur général de la Caisse des Dépôts, préside la 1ère manifestation dédiée à la Médiation au sein du Groupe.

La Médiatrice remercie l'ensemble des participants, réunis dans une optique de partage et d'échanges sur les différents modèles de médiation existants. Elle insiste sur l'importance de la médiation en tant que gage de paix sociale, vecteur de confiance et de relations durables entre les parties.

Eric Lombard évoque la médiation comme un outil moderne de gestion des difficultés, le dialogue étant de toute évidence le moyen de résolution des litiges le plus efficace. Il suggère l'introduction de clauses de médiation dans certains contrats, ainsi que la mise en place d'indicateurs RSE et de bases de données chiffrées. Il voit en la médiation un champ d'insertion dans la vie économique et sociale, encore trop peu connu et utilisé des Français. Au-delà du déploiement interne au sein du Groupe, il propose de sensibiliser l'ensemble des citoyens sur les vertus du processus, car la médiation, par sa neutralité, peut proposer des solutions favorables au requérant face à l'ensemble des entités administratives. Les différents directeurs d'établissements publics et représentants de l'État se voient dès lors revêtus de cette mission : faire connaître et déployer la médiation pour mieux répondre à l'intérêt général.

Trois tables rondes

La médiation institutionnelle et la médiation de la consommation

Christophe Baulinet, *Médiateur des ministères économiques et financiers.*

Gilles Maindrault, *Médiateur du groupe La Poste et de la Banque Postale.*

Modératrice : Anne Guillaumat de Blignières, *Médiatrice du groupe Caisse des Dépôts.*

Christophe Baulinet souligne la médiation comme un triptyque s'opposant aux contentieux, symétriques et déséquilibrés, avec un « perdant » et un « vainqueur ». Environ 65 % des cas offrent une satisfaction au moins partielle au requérant. L'indépendance est indispensable et les propositions de réformes proposées par les médiateurs sont véritablement entendues par les législateurs.

Pour Gilles Maindrault, l'enjeu majeur est de proposer une solution, qui n'est ni celle d'un juge ou d'un professionnel du droit, mais celle d'un tiers essayant de restaurer un lien rompu. Il préconise de développer la pédagogie vis-à-vis du requérant, et d'aider le professionnel à améliorer la qualité de son service et du traitement de ses réclamations.


Christophe Baulinet


Gilles Maindrault

La médiation interne face aux litiges du travail

Edouard Grimbert, *référent risques humains & médiation de la Direction des ressources humaines de la Société de Financement Local (SFIL).*

Catherine Garreta, *Conseillère à l'éthique et Médiatrice interne de l'Agence Française de Développement (AFD).*

Modératrice : Marie Dolard-Cleret, *responsable adjointe du secteur contentieux et règlement amiable des litiges de la Caisse des Dépôts.*

Edouard Grimbert insiste sur le rôle de la médiation interne pour permettre à l'employeur de répondre à l'obligation de santé et de soins vis-à-vis de ses employés, via la prévention des risques psycho-sociaux. Il rappelle la nécessité de confiance et la notion d'« étanchéité » de la procédure, qui suppose une indépendance absolue vis-à-vis de la direction.

Catherine Garreta évoque les charges, rôles et différentes missions qui incombent à sa fonction : environ cent entretiens annuels, une vingtaine de dossiers, de nombreux déplacements dans les agences de l'AFD, l'organisation d'ateliers de formation et de sensibilisation. La Médiatrice occupe un rôle-clé dans le règlement des conflits internes à l'entreprise.



Edouard Grimbert



Catherine Garreta



Marie Dolard-Cleret

La médiation judiciaire et administrative

Valérie Morlet, *Conseiller à la Cour d'appel de Paris, coordinatrice suppléante médiation conciliation.*

Me Martine Bourry d'Antin, *Avocate à la Cour d'appel de Paris et Médiatrice.*

Modérateur : Pierre Chevalier, *Directeur juridique et fiscal du groupe Caisse des Dépôts.*

Valérie Morlet rappelle que la médiation judiciaire peut arriver après d'autres types de médiation, qui auraient échoué. Après une procédure judiciaire, les relations sont le plus souvent rompues. La médiation permet de préserver l'ensemble des relations contractuelles qui liait les requérants. L'appel au médiateur ou à la conciliation est un moyen utile et décisif lorsque l'objectif est de faire perdurer la relation dans le temps. Le juge peut alors homologuer l'accord entre les parties.

Me Bourry d'Antin insiste sur l'importance pour l'avocat de donner les informations relatives à la pratique de la médiation. La multiplication des textes de loi a créé la nécessité d'établir une collaboration des institutions judiciaires, ainsi qu'une éducation du grand public à l'ensemble des modes alternatifs de règlement des litiges.

Pierre Chevalier encourage le recours à la médiation dans le groupe Caisse des Dépôts. Un groupe de travail au sein de la communauté des juristes relaie efficacement le plan d'action, échange régulièrement avec la Médiatrice du Groupe et partage de nombreuses réflexions et questions juridiques.

Intervention de David Moreau, secrétaire général adjoint du Conseil d'État

La loi de modernisation de la justice de 2016 a été déterminante pour amplifier et élargir le champ de la médiation. Il est dorénavant possible de l'organiser sous l'autorité du juge, sans être dans une procédure juridictionnelle, avec une ga-rantie d'indépendance et de neutralité. Le juge peut même proposer aux parties d'entrer dans une phase de médiation. Celle-ci est particulièrement indiquée lorsqu'il est utile de préserver une relation entre employeur et fonctionnaire par exemple, mais également dans le contentieux de la commande publique. Dans chaque tribunal, un chargé de mission est présent pour orienter les litiges éventuels. En 2019, plus de 1 000 médiations ont été enregistrées, dont 65 % ont déjà abouti à un accord.



Valérie Morlet



Martine Bourry d'Antin



Pierre Chevalier

Le Club des Médiateurs de Services au Public

Le Club des Médiateurs de Services au Public favorise les échanges de bonnes pratiques entre médiateurs. Membre du Bureau et Trésorière du Club, la Médiatrice du groupe Caisse des Dépôts en partage les valeurs, exprimées dans sa charte (cf annexe 1). Le site Internet du Club fournit de nombreuses informations sur la médiation et les médiateurs. **www.clubdesmediateurs.fr**

Au cours de l'exercice 2020, les médiateurs membres du Club ont reçu 211 000 demandes de médiation, en progression de 17,5 % par rapport à l'année précédente. Elles se sont réparties en 70 000 pour les médiateurs institutionnels, et 141 000 pour les médiateurs de la consommation. Les membres du Club ont rendu 92 000 avis, en hausse de 4,5 % par rapport à 2019. 63 % des requérants ont obtenu une satisfaction totale ou partielle à leur demande (69 % pour les médiateurs institutionnels et 59 % pour les médiateurs de la consommation). 88 % des propositions ont été acceptées par les deux parties.

Plusieurs thèmes ont été abordés au cours des trois réunions plénières de 2020 :

- La communication du médiateur en interne et en externe : quelle politique, quelles modalités ?
- La crise sanitaire et les médiations du Club :
  - > Niveaux d'activité, nature des saisines, modalités de saisie
  - > Impacts organisationnels
  - > Gestion des ressources humaines et télétravail.
- Effets d'une crise sanitaire prolongée sur l'organisation des médiations adhérentes du Club et sur le contenu des médiations demandées.

Le Club a tenu, le 12 octobre 2020 en distanciel, son séminaire annuel. La matinée a été consacrée à une intervention de **Marie-Pierre Viard,** Présidente de section du Tribunal Administratif de Paris, référente médiation ; et de **François Nguyen The Kim,** correspondant médiation, sur le thème « Point sur l'application de la loi justice au XXIème siècle, Article 5 relatif à la médiation - et sur les médiations adressées aux médiateurs institutionnels ». L'après-midi a été consacrée à une intervention de **Marc El Nouchi**, Président de la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la consommation sur le thème « Actualité de la Médiation de la consommation. »

Plateforme Européenne de règlement des litiges

La Commission Européenne, outre la liste des médiateurs agréés, met à la disposition des consommateurs un site informatif sur le mode alternatif de règlement des litiges et une plateforme sur laquelle le consommateur n'ayant pas directement trouvé le médiateur qu'il recherche peut déposer sa requête. En 2020, **2 %** des requérants ont pris connaissance des coordonnées de la Médiatrice grâce à cette plateforme.

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

Site de la Médiation de la consommation

Les consommateurs accèdent gratuitement aux informations leur permettant d'exercer leur droit à la médiation. Il propose également une liste des médiateurs de la consommation agréés en France, par secteur d'activité. En 2020, **7 %** des requérants ont pris connaissance des coordonnées de la Médiatrice grâce à ce site. **www.economie.gouv.fr/mediation-conso**

Les plateformes dédiées au grand public

1• Ciclade

■ Les saisines liées aux comptes en déshérence

La loi du 13 juin 2014 a confié à la Caisse des Dépôts la mission de centraliser, conserver et restituer les sommes issues de comptes «inactifs» et de contrats d'assurance-vie «non réglés». Ces 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'État. Le 2 janvier 2017, la Caisse des Dépôts a ouvert le site **ciclade.fr** qui permet de rechercher et restituer gratuitement les sommes issues d'assurances-vie et de comptes inactifs qui lui ont été transférées.

En 2020, la Médiatrice a instruit **235 dossiers** relatifs au dispositif de gestion des comptes en déshérence Ciclade, représentant **21 %** du total des dossiers instruits en médiation institutionnelle.

Ces saisines concernent essentiellement :

- l'incompréhension du transfert d'un compte considéré comme actif par le client, et 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 ;
- un mécontentement en raison de demandes réitérées d'envoi de pièces nécessaires à l'instruction des courriers adressés ;
- l'absence de réponse à des courriers adressés en recommandé, émanant notamment de notaires qui, par erreur, n'ont pas utilisé le canal dédié pour solliciter Ciclade.

Bilan 2020 du dispositif Ciclade

Depuis l'ouverture du site **ciclade.fr**, 2,15 millions de recherches ont été effectuées, validant la volonté du législateur d'offrir un site unique de recherches et de demandes de restitution. En 2020, le site a enregistré 1,19 millions de vues et plus de 779 400 visiteurs uniques.

Au cours de l'année 2020, la Caisse des Dépôts a reçu 670,22 M€ et 797 245 comptes et contrats des établissements financiers qui se répartissent comme suit :

- 402,87 M€ de sommes issues de comptes bancaires inactifs
- 172,00 M€ de sommes issues des produits d'assurance
- 95,35 M€ de sommes issues de l'épargne salariale au titre des Plans d'Epargne Entreprise.

La Caisse des Dépôts a restitué aux bénéficiaires 102,49 M€ en 2020, pour un montant moyen de 2 750 € au 31 décembre 2020.

Concernant les contacts clients, le contexte sanitaire et le confinement du printemps 2020 ont contraint le Centre d'appels à une fermeture du 16 mars au 29 juin 2020.

Rechercher des avoirs inactifs transférés à la Caisse des Dépôts

> POUR UNE PERSONNE PHYSIQUE

- recherche d'un compte bancaire → site **www.ciclade.fr**
- recherche d'un Plan d'Épargne Entreprise → site **www.ciclade.fr**
- recherche d'un contrat d'assurance-vie (hors bons de capitalisation) → **site www.ciclade.fr** (durée allongée en raison d'échanges significatifs entre la Caisse des Dépôts et la Compagnie d'assurances)
- recherche d'un bon de capitalisation → procédure écrite par voie postale ; prévoir la présentation des bons originaux ou d'un duplicata émis par l'assureur avant le transfert des fonds à la Caisse des Dépôts.

Dans le cadre d'une succession :

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

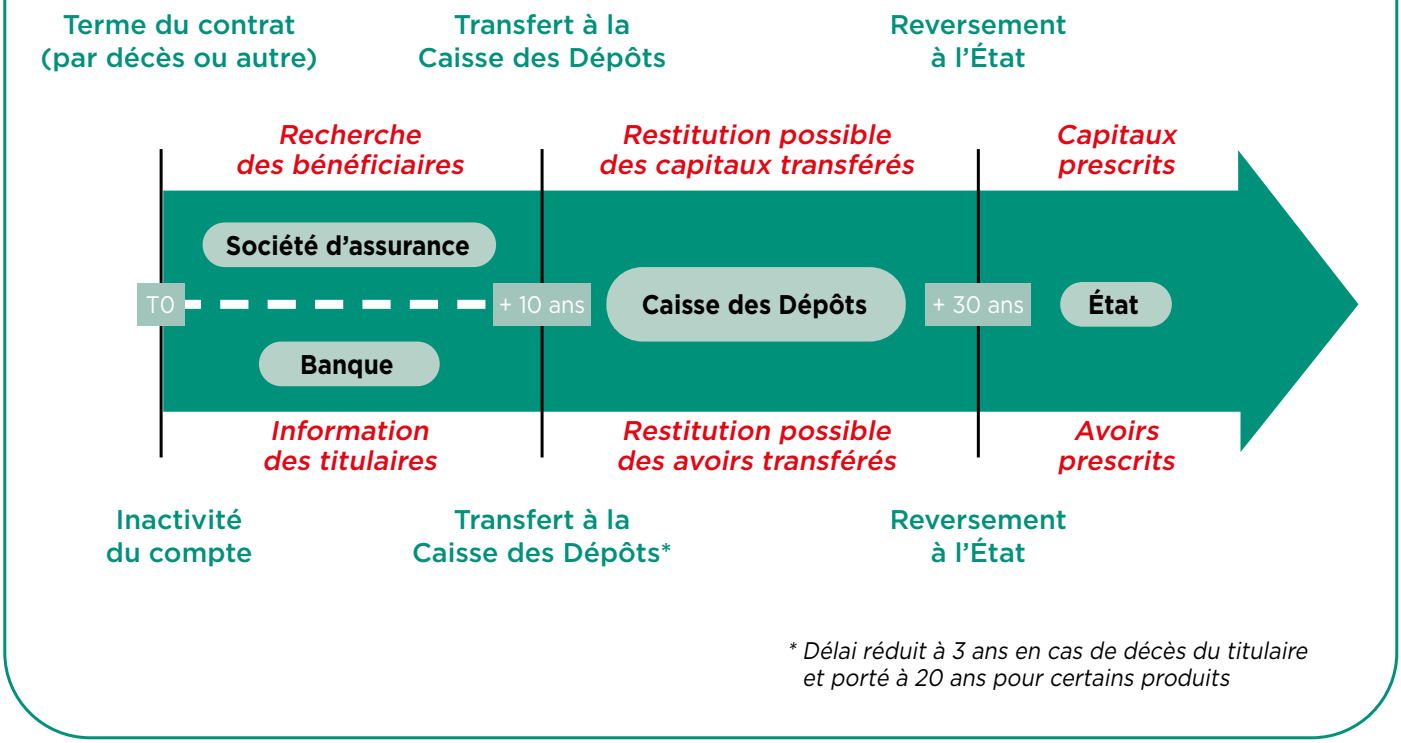
Pour les mineurs, personnes sous tutelle ou curatelle :

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

> POUR UNE PERSONNE MORALE, NOTAMMENT UNE ASSOCIATION

→ procédure écrite par voie postale.

PROCESSUS DE RESTITUTION DES AVOIRS INACTIFS



* *Délai réduit à 3 ans en cas de décès du titulaire et porté à 20 ans pour certains produits*

(© Cour des Comptes)

2• Le Compte Personnel de Formation

Les saisines liées à MonCompteFormation

En 2020, la Médiatrice a instruit 408 dossiers relatifs au Compte Personnel de Formation, représentant **37 %** du total des dossiers instruits en médiation institutionnelle.

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

Ce dispositif de financement public de la formation continue doit permettre l'évolution et la sécurisation du parcours professionnel. La gestion du compte d'heures de formation est alimentée chaque année sur la base de la déclaration de l'employeur. Le système d'information dématérialisé mis en place par la Caisse des Dépôts permet au titulaire du compte d'accéder à un espace personnel pour consulter ses heures de Droits Individuels à la Formation, rechercher une formation éligible au Compte Personnel de Formation, et créer un dossier de formation.

Après s'être inscrit à MonCompte Formation grâce à son numéro de sécurité sociale, le salarié découvre le montant de ses droits. Il se voit ensuite proposer d'intégrer ses heures acquises dans le cadre du dispositif Droit Individuel à la Formation (DIF), et de télécharger l'attestation de ce solde d'heures. Il peut ensuite chercher une formation par mots clés, diplôme ou nom de métier. Après en avoir repéré une, le salarié doit effectuer une authentification sur le service France Connect pour demander son inscription, le CPF envoie alors une demande en son nom à l'organisme de formation, qui a deux jours pour répondre. Une fois l'inscription validée, la formation est réglée directement par le site. Si la somme excède la cagnotte, le salarié doit payer le reliquat au site, qui transfère le montant à l'organisme de formation. Ses droits pourront en outre être abondés par les entreprises et dans certains cas par les régions, l'État ou Pôle Emploi.

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

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

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

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

Bilan de la première année de MonCompteFormation

MonCompteFormation a présenté le 18 novembre 2020 le bilan de sa première année de fonctionnement. L'application a été téléchargée près de 2 millions de fois en un an et depuis le mois de septembre, 7 000 inscriptions en moyenne par jour sont comptabilisées. Près d'un million de formations ont été validées, pour un coût pédagogique de 1,14 milliard d'euros, avec un prix moyen des formations achetées de 1 214 €. La Caisse des Dépôts dénombre 38 millions de titulaires d'un Compte Personnel de Formation, alimenté à hauteur de 1 280 € en moyenne dans le secteur privé. 320 000 formations sont accessibles, quel que soit le niveau d'études initial. L'offre de formations à distance a explosé lors du premier confinement, avec une croissance de 319 % entre fin février et fin juin 2020. MonCompteFormation a élargi l'accès à la formation : la moitié des stagiaires sont des femmes, 20 % ont plus de 50 ans et les deux-tiers ne sont pas des cadres. 300 000 appels téléphoniques ont été pris en charge par des conseillers, 160 000 emails ont été traités, des dizaines de milliers d'opérations manuelles ont permis de mettre à jour les compteurs CPF. 300 employés de la Caisse des Dépôts ont été mobilisés. Enfin, la nouvelle transparence quant à l'offre disponible a permis une baisse du coût moyen des formations.

Prudence face au démarchage abusif dans le cadre du Compte Personnel de Formation

La Médiatrice met en garde face à des appels téléphoniques provenant soi-disant de MonCompteFormation ou d'organismes professionnels de formation alertant leur interlocuteur sur une fin imminente de ses droits. La technique consiste à les lui faire utiliser au plus vite pour une formation courte et coûteuse, en faisant croire qu'ils seront bientôt supprimés. La Caisse des Dépôts estime qu'environ 10 000 comptes auraient été affectés par des tentatives de fraude. La Médiatrice recommande de rester vigilant face à ce type de démarchage très agressif et abusif, et de ne jamais communiquer ses identifiants par téléphone. De son côté, la Caisse des Dépôts peut suspendre temporairement ou définitivement de la plateforme un organisme suspect. Les usagers floués sont invités à signaler la fraude sur **Moncompteformation.gouv.fr** ou au **0970 823 551** pour que leurs droits soient recrédités.

CHIFFRES

La Médiatrice a reçu 999 saisines en 2020, contre 287 en 2019, soit une progression exceptionnelle de **350 %**.
La Médiatrice a instruit 1 152 dossiers pendant l'année, un chiffre en hausse de **411 %** par rapport à 2019.
Les dossiers relèvent essentiellement du domaine de la médiation institutionnelle.

LES CHIFFRES-CLÉS

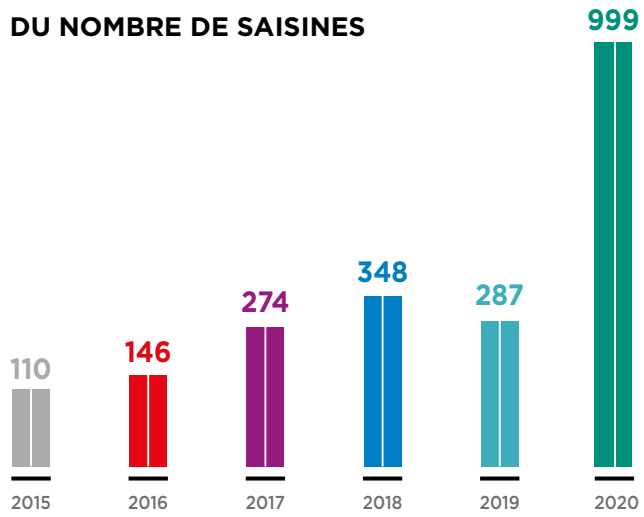
999 saisines

soit **350 %** de progression en un an

1 152 dossiers instruits

soit **411 %** de progression en un an

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE SAISINES



Une progression exceptionnelle des saisines et des dossiers instruits

Les 999 saisines reçues par la Médiatrice en 2020 représentent une progression de 350 % par rapport à 2019. 1 152 dossiers ont été instruits pendant l'année, contre 280 en 2019, en hausse de 411 %. Les plateformes informatiques du Compte Personnel de Formation et du dispositif Ciclade, ainsi que la CNRACL représentent plus de 70 % des saisines. Bien entendu, le volume des saisines de la Médiation reste néanmoins toujours modeste en rapport à l'activité globale du groupe Caisse des Dépôts. Certaines filiales du Groupe ont par ailleurs recours à des médiations sectorielles : la Médiation de l'Assurance pour les demandes relatives à CNP-Assurances, la Médiation Tourisme et Voyage pour Transdev et la Compagnie des Alpes. De son côté, le groupe La Poste dispose de sa propre instance de médiation, ainsi que CDC Habitat pour son activité en Ile-de-France.

90 % DES SAISINES PAR MAIL OU VIA LE SITE

484 → Saisines par le site

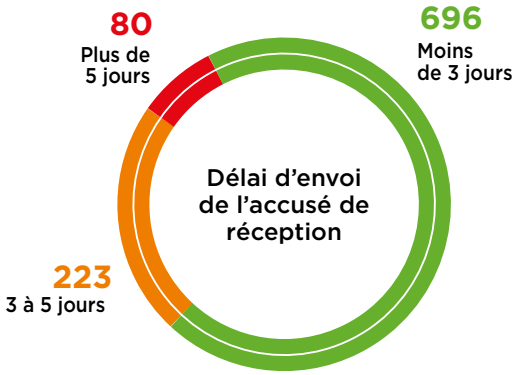
420 → Saisines par mail

91 → Saisines par courrier

4 → Saisines par appel téléphonique

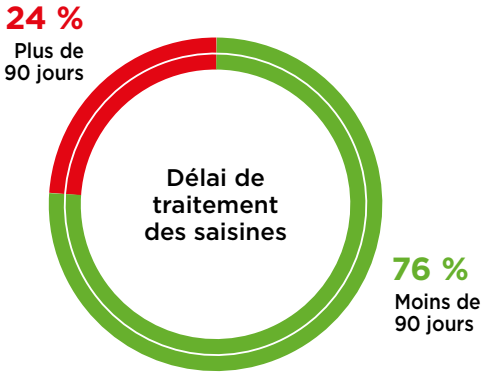
Les saisines par le site ou par mail ont fortement progressé, pour représenter 90 % en 2020 contre 76 % en 2019. Cette hausse est probablement liée à la préférence du digital lors des périodes de confinement. La possibilité d'une saisine par courrier reste néanmoins essentielle pour toutes les personnes qui n'ont pas accès à Internet ou ne sont pas familières de la culture digitale.

92 % DES ACCUSÉS DE RÉCEPTION ENVOYÉS DANS LES 5 JOURS



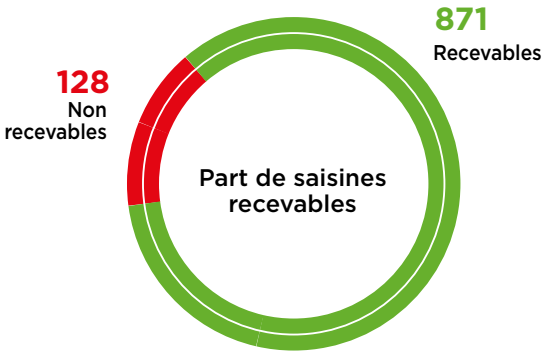
Pour 70 % des dossiers reçus, un accusé de réception a été envoyé au requérant dans les deux jours.

LES DÉLAIS DE TRAITEMENT GLOBALEMENT RESPECTÉS



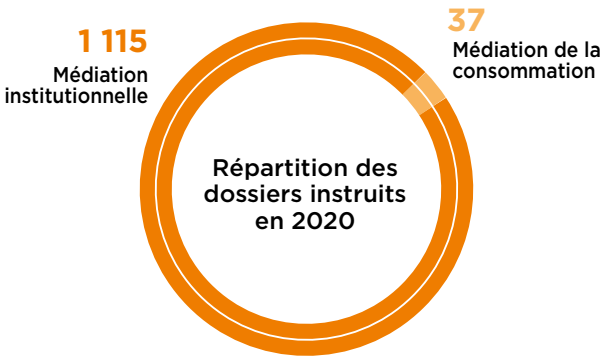
Malgré la très forte augmentation du nombre de saisines, la Médiatrice est parvenue à préserver une stabilité de la durée de traitement des dossiers. Lors de cas complexes de médiation institutionnelle, l'instruction des dossiers peut nécessiter des documents à fournir de la part des requérants ou de la Caisse des Dépôts, qui prennent parfois du temps à être rassemblés.

87 % DES SAISINES RECEVABLES



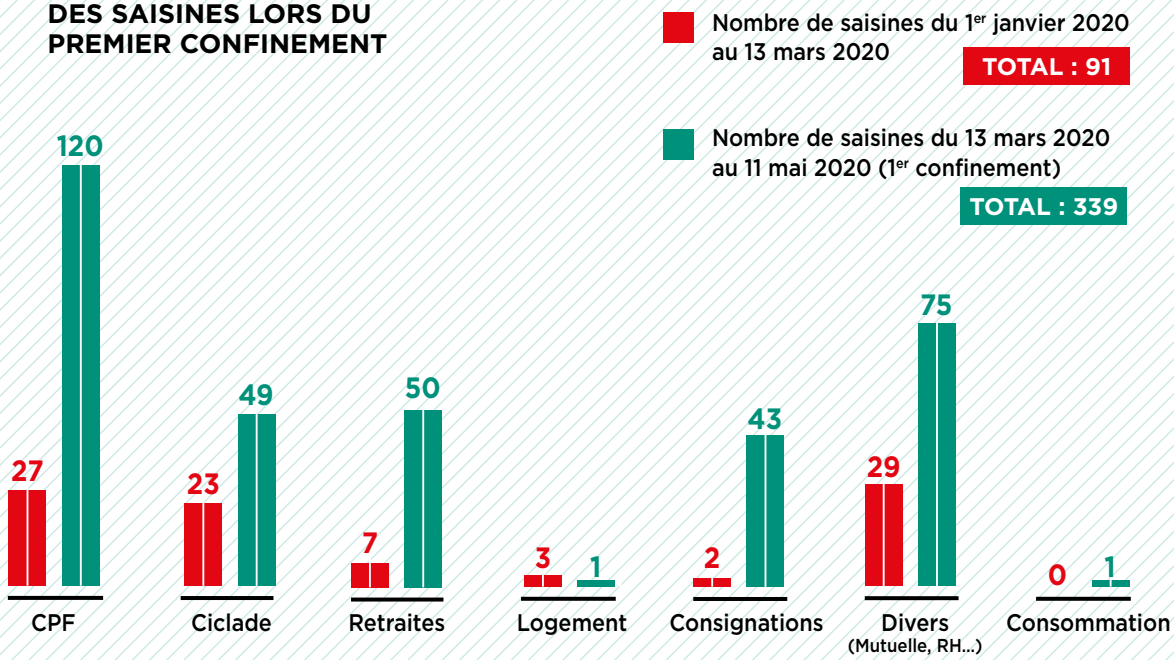
Parmi les saisines reçues en 2020, 871 dossiers ont été recevables et instruits. La recevabilité a de nouveau progressé par rapport à l'année précédente.

96 % DES DOSSIERS INSTRUITS CONCERNENT LA MÉDIATION INSTITUTIONNELLE



La médiation institutionnelle a de nouveau cette année représenté une très large majorité des dossiers instruits.

UNE TRÈS FORTE HAUSSE DES SAISINES LORS DU PREMIER CONFINEMENT

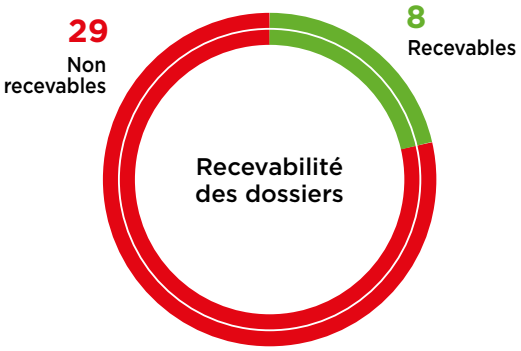


Le nombre de saisines reçues par la Médiatrice a très fortement progressé lors du premier confinement de 2020. L'équipe de la Médiation s'étant rendue très rapidement opérationnelle en télé-travail, elle a été destinataire de demandes inconnues jusqu'alors, qui ne recevaient plus de réponses de la part de la Caisse des Dépôts : avis de décès à transmettre à la CNRACL, appels d'entreprises souhaitant déposer d'urgence leur capital à la Caisse des Dépôts... La plupart des Centres d'appel de la Caisse des Dépôts avaient été contraints de fermer pendant le 1er confinement, ce qui peut expliquer le nombre et la nature des saisines de la Médiation.

La médiation de la consommation

22 % DES SAISINES RECEVABLES

Le nombre de saisines liées à la médiation de la consommation est passé de 3 en 2019 à **37** en 2020. 8 d'entre elles étaient recevables et ont été traitées.

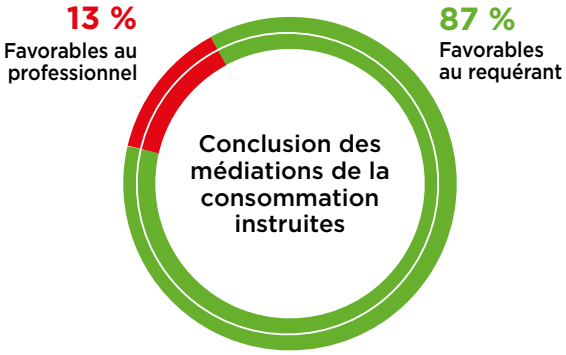


La recevabilité des litiges de la consommation

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

- la demande est fondée,
- le litige n'a pas été précédemment examiné ou n'est pas en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal,
- le consommateur a introduit sa demande auprès de la Médiatrice dans un délai ne dépassant pas un an à compter de sa réclamation écrite auprès de l'entité concernée du groupe Caisse des Dépôts,
- le litige entre dans son champ de compétence,
- le consommateur justifie avoir tenté au préalable de résoudre son litige directement auprès de l'entité concernée du groupe Caisse des Dépôts, par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat. Si ce n'est pas le cas, la Médiatrice transfère la réclamation à l'entité concernée et lui demande de lui fournir une copie de la réponse adressée au consommateur.

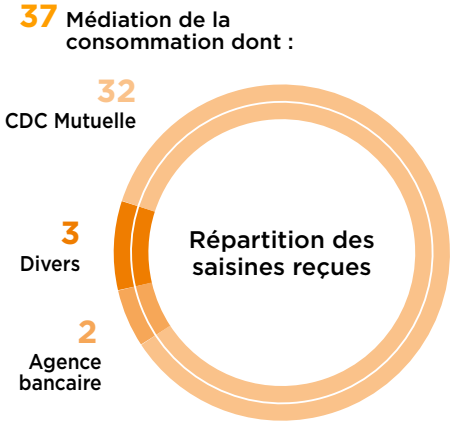
87 % DES MÉDIATIONS DE LA CONSOMMATION SONT FAVORABLES AU REQUÉRANT



(Dossiers clôturés en 2020).

Dans près de 9 cas sur 10, le requérant a obtenu satisfaction.

CDC MUTUELLE REPRÉSENTE 86 % DES SAISINES REÇUES

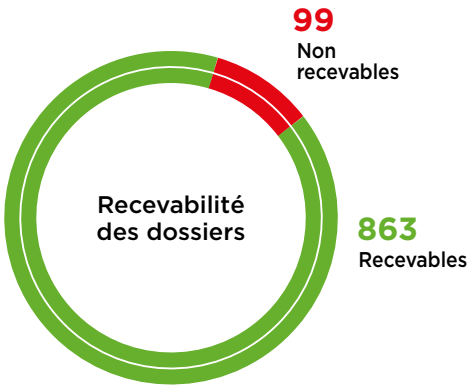


Le nombre de saisines reçues concernant la médiation de la consommation a très fortement progressé en 2020, en raison des dossiers relatifs à CDC Mutuelle, mutuelle des fonctionnaires de la Caisse des Dépôts, qui n'est pas une entité du Groupe et ne relève pas de son instance de Médiation.

La médiation institutionnelle

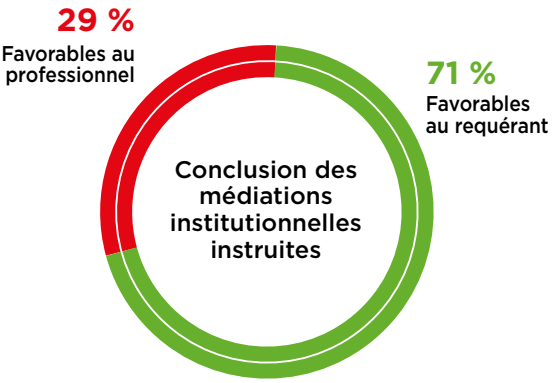
90 % DES SAISINES RECEVABLES

863 saisines ont été recevables et instruites parmi les saisines parvenues en 2020. La recevabilité a progressé à nouveau, passant de 86 % en 2019 à 90 % en 2020.



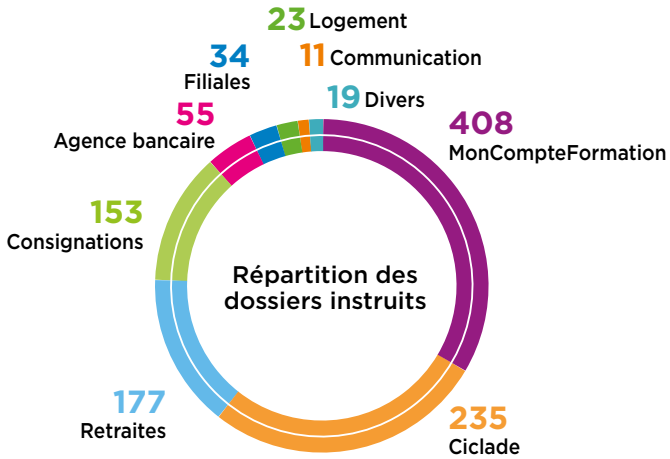
71 % DES MÉDIATIONS INSTITUTIONNELLES SONT FAVORABLES AU REQUÉRANT

(Dossiers clôturés en 2020).
Dans plus des deux tiers des cas, l'avis de la Médiatrice est favorable au requérant.



MONCOMPTEFORMATION REPRÉSENTE 37 % DES DOSSIERS INSTRUITS

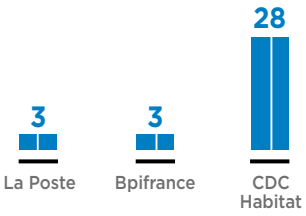
1 115 Médiation institutionnelle dont :



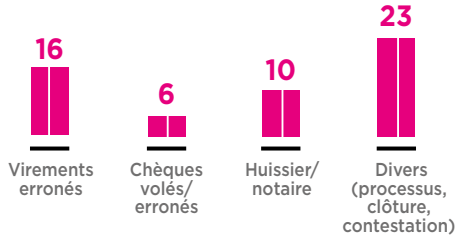
Les dossiers instruits relatifs à MonCompteFormation sont les plus nombreux. Les dossiers instruits liés aux Consignations ont très fortement progressé, avec 153 dossiers contre 4 en 2019. De même, le nombre de saisines concernant les Retraites a très fortement progressé (30 en 2019 et 177 en 2020). Le nombre des dossiers reçus liés au dispositif Ciclade est resté globalement stable (148 en 2019 et 155 en 2020), mais 235 dossiers concernant Ciclade ont été instruits en 2020.

RÉPARTITION DES DOSSIERS INSTRUITS

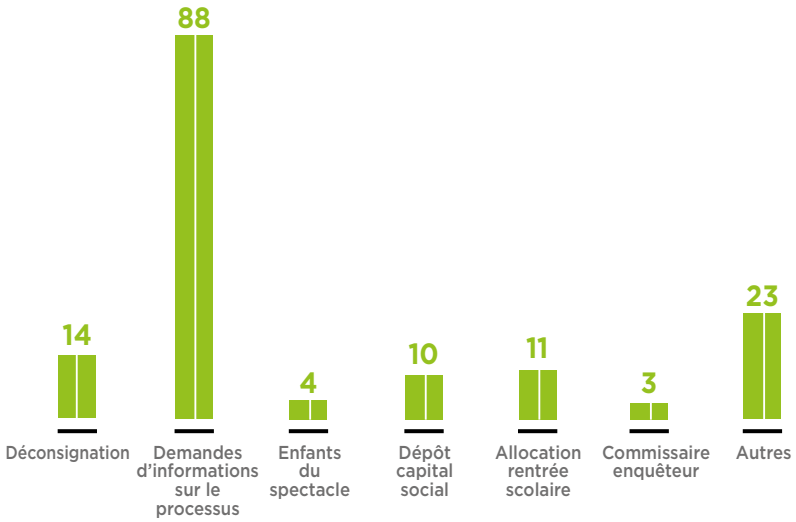
Filiales : 34



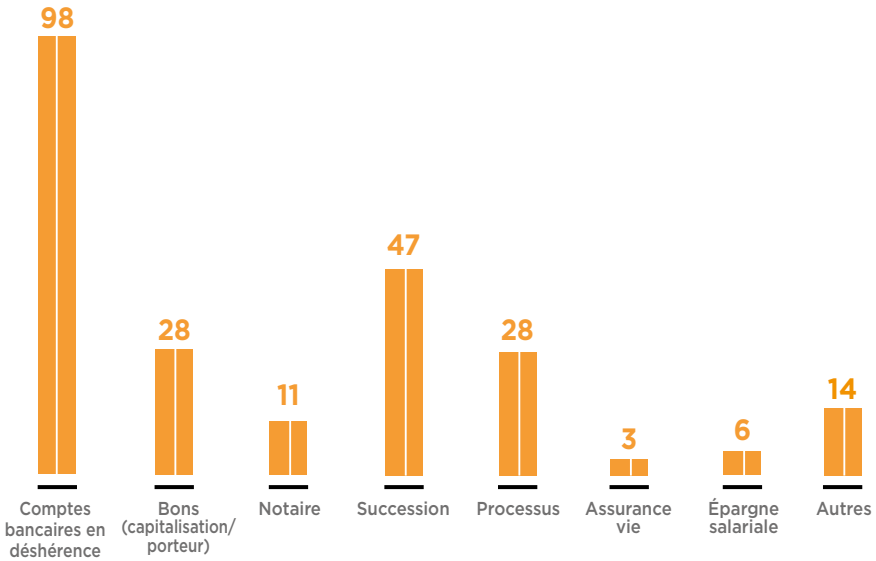
Agence bancaire : 55



Consignations : 153

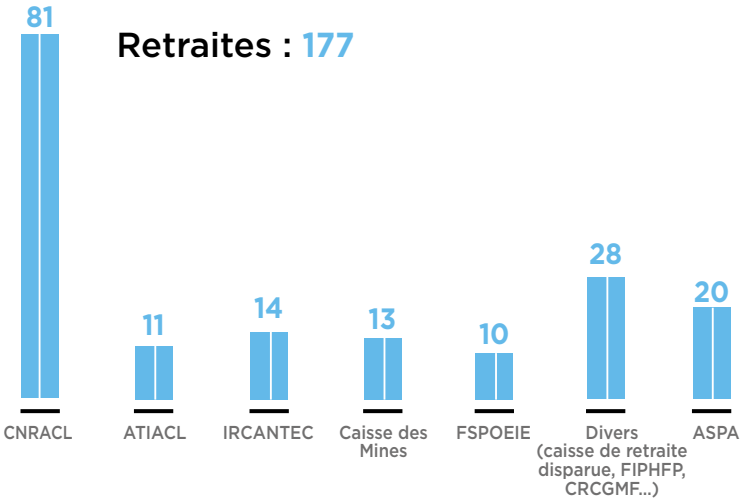


Ciclade : 235

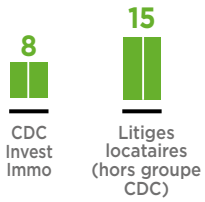


Le nombre de saisines concernant la CNRACL a connu une progression très significative sur les quatre derniers mois de l'année, liée à la recommandation de la Cour des Comptes de mettre en visibilité la possibilité pour les affiliés de saisir la Médiation.

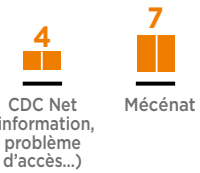
Retraites : 177



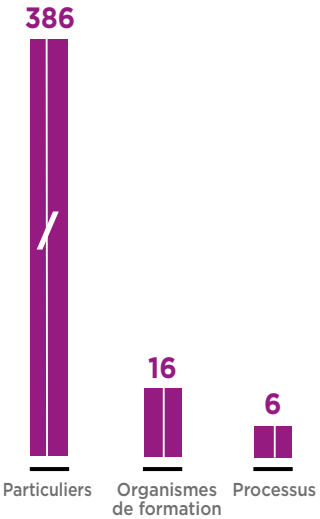
Logement : 23



Communication : 11



MonCompteFormation : 408



Divers : 19





LITIGES

Face à la forte progression du nombre de dossiers traités en 2020, la Médiatrice a maintenu ses exigences de qualité dans les réponses apportées aux requérants. Sensible au sentiment d'injustice exprimé par certains d'entre eux, elle recherche une solution en droit et en équité, dans le cadre règlementaire strict lié à certaines missions de la Caisse des Dépôts.

Médiation de la consommation

Non réponse aux demandes répétées

LA REQUÊTE

Ayant été en arrêt maladie ordinaire, puis en congé longue maladie et admise à faire valoir ses droits à la retraite pour invalidité, une requérante formule plusieurs demandes à CDC Mutuelle concernant la révision de l'assiette de ses prestations. Elle n'obtient aucune réponse, malgré de nombreuses relances. N'ayant pas d'avis et ni d'accord de la Mutuelle, sa Prévoyance ne peut rien engager. Elle regrette ce qu'elle considère comme un manque de professionnalisme et de considération. Ne sachant plus à qui s'adresser, elle se tourne vers la Médiatrice.

LA RÉPONSE

CDC Mutuelle est la mutuelle des fonctionnaires de la Caisse des Dépôts, mais il s'agit d'une entité externe au Groupe. Par ailleurs, cette institution a choisi comme instance de Médiation le Médiateur de la Mutualité française. En vertu de la législation relative à la Médiation de la consommation, il n'est pas possible à la Médiatrice du Groupe d'instruire sa demande. Elle propose à la requérante de transmettre son dossier à son collègue.

Remboursement des places d'un spectacle annulé

LA REQUÊTE

Une requérante a acheté deux billets pour un spectacle au Théâtre des Champs-Elysées, annulé à cause de la pandémie.

LA RÉPONSE

Après consultation des services concernés de la Caisse de Dépôts, la Médiatrice répond à la requérante qu'elle a reçu un mail lui proposant soit le remboursement des places achetées, soit de faire don de leur montant de 20 € à CDC Développement solidaire. Ces 20 € seront directement investis dans les projets de l'association CDC Développement solidaire, créée et animée par des collaborateurs du Groupe, qui soutient des projets de développement à l'international dans les domaines de l'éducation, la santé et l'économie locale.

Médiation institutionnelle

RETRAITES

Cotisation insuffisante pour une pension de réversion

LA REQUÊTE

Une requérante sollicite un recours relatif à la pension de réversion que lui refuse la Caisse nationale de retraites des agents des collectivités locales (CNRACL), au motif que son époux n'a pas effectué 15 années de services effectifs d'agent titulaire à la date de son décès. Selon la requérante, il a effectué plus de 16 années de services effectifs pour le service public hospitalier.

LA RÉPONSE

Le directeur de la CNRACL apporte des réponses précises à la Médiatrice, après avoir fait procéder à un examen attentif de la situation. L'époux de la requérante est décédé alors qu'il était placé en disponibilité pour convenances personnelles, après avoir cotisé 13 ans et 11 mois auprès de la CNRACL. La réglementation des retraites étant très stricte, la Médiatrice ne peut apporter à la requérante une autre réponse que celle signifiée par la CNRACL. La requérante peut néanmoins solliciter un recours amiable auprès du conseil d'administration de la CNRACL.

Remboursement d'une pension de réversion indûment versée

LA REQUÊTE

Une requérante demande des explications sur une dette liée à une pension de réversion de la CNRACL qu'elle est contrainte de rembourser, ainsi que la durée prévue de ce remboursement.

LA RÉPONSE

La CNRACL transmet à la Médiatrice une étude approfondie du dossier. A la suite d'un contrôle de sa situation familiale, la requérante a déclaré en 2015 vivre en concubinage depuis le 1er avril 2008. Selon la réglementation, le conjoint survivant ou l'ex-conjoint divorcé qui se remarie, vit en concubinage ou conclut un pacte civil de solidarité (PACS), perd le bénéfice de sa pension de réversion. La requérante est ainsi redevable des sommes versées indûment pour la période du 01/04/2008 au 31/07/2015, pour un montant de 66 716,38 €. Disposant de ressources modestes, le service du recouvrement de la CNRACL a accepté un étalement de sa dette, avec un remboursement mensuel de 200 euros sur une durée de 23 ans et 9 mois.

Attribution d'une aide sociale

LA REQUÊTE

Une requérante déplore une modification de l'attribution de l'aide sociale par la CNRACL, désormais calculée sur la base des revenus de l'année n-2 et non plus de l'année en cours. Cette évolution entraîne pour elle une perte de 150 € par mois, impactant sensiblement le niveau de sa retraite.

LA RÉPONSE

La CNRACL informe la Médiatrice qu'à compter du 1er janvier 2020, son conseil d'administration a décidé de prendre en compte le revenu fiscal de référence du dernier avis d'imposition, afin d'offrir aux bénéficiaires une meilleure lecture des barèmes et de leurs droits. Elle précise également que les barèmes de ressources pris en compte par le Fonds d'Aide Sociale peuvent évoluer d'une année sur l'autre. La réglementation stricte encadrant la gestion de la CNRACL ne permet pas à la Médiatrice d'intervenir davantage.

Allocation d'invalidité suspendue

LA REQUÊTE

L'allocation d'invalidité d'une requérante a été bloquée, dans l'attente d'une expertise médicale.

LA RÉPONSE

La Médiatrice demande au directeur responsable de la gestion de l'Allocation Temporaire d'Invalidité des Agents des Collectivités Locales (ATIACL) d'instruire le dossier dans les meilleurs délais. L'allocation temporaire d'invalidité est attribuée pour une période de cinq ans, au terme de laquelle il est procédé à une révision. La requérante a été radiée des cadres sans que la révision quinquennale ait été effectuée. Le paiement de son allocation a été suspendu, dans l'attente de l'étude de ses nouveaux droits. A l'issue d'une expertise médicale, son taux d'invalidité a été maintenu à 20 %. Il lui est attribué définitivement et ne pourra pas être revu, même en cas d'aggravation des infirmités. Son allocation va être remise en paiement, avec une régularisation des mensualités dues.

Attribution d'une rente d'invalidité

LA REQUÊTE

Une requérante attend depuis plusieurs mois une réponse de la CNRACL à sa demande de versement d'une rente d'invalidité.

LA RÉPONSE

La Médiatrice interroge le directeur de la CNRACL. Le dossier de la requérante a été présenté au médecin expert, puis à la Commission de réforme pour un nouvel avis. Une rente d'invalidité de 18 % lui a été accordée. Elle en a été informée par courrier.

Déclaration anticipée de pension de réversion

LA REQUÊTE

Un requérant ne parvient pas à obtenir de l'IRCANTEC les éléments lui permettant d'élaborer un dossier préparatoire pour la pension de réversion qui serait versée à son épouse lors de son décès.

LA RÉPONSE

La Médiatrice se rapproche de la directrice de l'IRCANTEC. L'organisme a en effet répondu à la demande du requérant qu'il ne remettait pas un tel document par anticipation, en lui précisant tous les éléments qui seraient à fournir le moment venu, afin de pouvoir les préparer. Dans un second échange, des compléments d'information lui ont été communiqués. La demande de réversion est un document prérempli avec toutes les informations connues et envoyé au conjoint survivant, qui complète si besoin les données. Ce document est généré automatiquement, uniquement au décès de l'affilié. Les gestionnaires et conseillers ne disposent pas d'une version vierge. Le document retourné par le conjoint survivant est ensuite traité automatiquement grâce au code-barre identifiant l'affilié. Les raisons de la réticence à diffuser par anticipation ou mettre en ligne un document-type vierge pour cet acte générateur de droits sont multiples : impossibilité de traiter en automatique au retour, risque d'obsolescence du contenu si son utilisation est tardive, risque de détournement frauduleux. L'IRCANTEC a néanmoins accédé exceptionnellement à la demande du requérant, en lui faisant parvenir un document « Spécimen ».

Pensionnée résidant à l'étranger

LA REQUÊTE

Une requérante résidant à l'étranger saisit la Médiatrice car sa pension de retraite a été brutalement suspendue.

LA RÉPONSE

La Médiatrice entre en relation avec la Direction des politiques sociales, qui lui communique des éléments. Depuis 2019, le dispositif MCE (Mutualisation des Contrôles d'Existence) instaure un système d'enquêtes de persistance des droits directs et dérivés pour les assurés de tous les régimes de retraite français résidant à l'étranger. Ce dispositif permet d'optimiser le ciblage d'interrogation des allocataires vivant à l'étranger, pour qu'ils ne soient contrôlés qu'une seule fois par an de leur existence, par voie postale ou par voie dématérialisée, et ce, pour le compte de tous les régimes de retraite français auxquels ils sont affiliés. A ce titre, le Centre de traitement retraite à l'étranger a adressé une enquête à la requérante. Le centre de traitement n'a pas jugé recevable le formulaire qu'elle a retourné (certificat de vie illisible). Conformément à la réglementation, sa pension a été suspendue. Après vérification, les services de la Direction des politiques sociales ont récupéré dans le système d'information deux copies du certificat de vie de la requérante, dont l'un était effectivement illisible et l'autre a pu être jugé recevable. Le service gestionnaire a alors procédé à la remise en paiement de sa pension et ce, de manière exceptionnelle, afin de réduire les délais de traitement. La requérante a perçu sa pension et le rappel des mois précédents. Pour toute question complémentaire concernant le dispositif MCE, l'information est disponible sur le site cnracl.retraites.fr ou sur le portail Info-Retraite, rubrique Retraite à l'étranger : ***https://www.info-retraite.fr/portail-info/sites/PortailInformationnel/home/votre-retraite-a-letranger-1.html***

CONSIGNATIONS

Crainte vis-à-vis d'un imprimé reçu

LA REQUÊTE

Un requérant demande des explications sur la déclaration récapitulative des opérations sur valeurs mobilières et revenus de capitaux mobiliers qu'il a reçue. Il craint qu'il ne s'agisse d'une amende à régler.

LA RÉPONSE

Le requérant avait un compte ouvert à la Caisse des Dépôts, concernant l'allocation de rentrée scolaire due au titre d'un enfant confié par le juge des enfants à un service de l'aide sociale à l'enfance, dans le cadre d'une mesure d'assistance éducative. La Caisse des Dépôts assure la gestion des fonds jusqu'à la majorité de l'enfant. A cette date, les fonds, bonifiés d'un intérêt, lui sont versés : un paiement a été réalisé au profit du requérant, indiquant un capital et des intérêts. La Caisse des Dépôts lui a adressé un double de l'Imprimé Fiscal Unique (IFU) qu'elle a établi. Le requérant doit seulement s'assurer que le montant des intérêts versés est bien indiqué dans sa déclaration fiscale. Il ne s'agit en aucun cas d'une amende.

Compte des Enfants du Spectacle

LA REQUÊTE

Une requérante souhaite récupérer les fonds de son Livret Jeunes ouvert à la Caisse des Dépôts.

LA RÉPONSE

La Médiatrice questionne la Direction bancaire sur les conditions d'ouverture du livret de la requérante. En fait, il ne s'agit pas d'un Livret Jeunes, mais de fonds appartenant à un Enfant du Spectacle. Le législateur a confié à la Caisse des Dépôts la mission de sécuriser les revenus déposés pour les enfants mineurs ayant travaillé dans le domaine du spectacle et du mannequinat. A leur majorité, ils doivent faire la demande de versement des fonds. Dans le mois de leurs 18 ans, une lettre recommandée leur est adressée, leur expliquant la procédure à suivre pour récupérer leur argent. Un mail a été envoyé à la requérante pour lui indiquer les pièces nécessaires pour récupérer ses fonds.

Distinguer séquestre et consignation

LA REQUÊTE

Un requérant souhaite effectuer une consignation dans le cadre d'un compromis de vente effectué par son agence immobilière. Il précise qu'une clause de séquestre est prévue dans l'éventualité d'un litige entre vendeur et acquéreur, et que cette consignation est demandée par l'avocat d'une des parties.

LA RÉPONSE

Sollicitée par la Médiatrice, le service des Consignations lui précise que la Caisse des Dépôts est chargée de recevoir les consignations prévues par une disposition législative ou règlementaire, une décision administrative ou une décision de justice. Une consignation de fonds au vu d'une clause de séquestre conventionnel, insérée dans un compromis de vente, ne peut être acceptée. Une décision de justice est nécessaire pour réaliser une consignation dans la catégorie 302-01 « séquestre judiciaire ».

Conditions pour consigner son loyer

LA REQUÊTE

Une requérante saisit la Médiation pour consigner ses charges de copropriété à la Caisse des Dépôts, à la suite d'un litige avec le syndic de son immeuble.

LA RÉPONSE

La Caisse des Dépôts ne peut procéder à une consignation sans une décision de justice. La requérante peut introduire une demande devant le tribunal d'instance par une procédure simple, rapide et peu coûteuse, qui ne nécessite pas obligatoirement le ministère d'un avocat. Cette formalité peut être accomplie par un huissier de justice. Une fois la décision rendue, le montant des loyers pourra être consigné, sans que cela constitue une faute par rapport à l'obligation de paiement. Les loyers consignés seront restitués une fois les réparations effectuées.

Compte bloqué pour des enfants

LA REQUÊTE

Une requérante saisit la Médiation dans le cadre d'une succession, à propos d'une recommandation de son notaire d'ouvrir un compte bloqué pour chacun de ses enfants jusqu'à leur majorité.

LA RÉPONSE

La Médiatrice répond à la requérante que la Caisse des Dépôts n'ouvre pas de comptes bancaires aux particuliers. Devant son insistance pour savoir si la Caisse des Dépôts ne propose pas d'autres possibilités, la Médiatrice sollicite la Direction des clientèles bancaires qui lui confirme cette impossibilité.

CICLADE

Processus dédié aux notaires

LA REQUÊTE

Le collaborateur d'un office notarial saisit la Médiatrice pour connaître le processus de restitution d'avoirs successoraux transférés à la Caisse des Dépôts, dans le cadre de la loi Eckert.

LA RÉPONSE

La Médiatrice lui adresse une information sur le processus de restitution d'avoirs inactifs, dédié aux notaires, conçu en commun par le Conseil supérieur du Notariat et la Caisse des Dépôts.

Plan d'épargne entreprise

LA REQUÊTE

Un requérant souhaite connaître les modalités de restitution des différentes primes d'intéressement correspondant à son parcours professionnel au sein de plusieurs entreprises, qu'il pense consignées.

LA RÉPONSE

La Médiatrice interroge le service des Consignations. Lorsque les sommes en déshérence issues d'un plan d'épargne entreprise ont été transférées à la Caisse des Dépôts, les demandes sont gérées par Ciclade, le service chargé de la restitution des avoirs en déshérence. La Médiatrice joint le lien expliquant les démarches à effectuer.

LOGEMENT

Exécution d'une décision de justice

LA REQUÊTE

Locataire d'un appartement appartenant à la Caisse des Dépôts, une requérante ne parvient pas à faire exécuter une décision de justice du Tribunal d'instance, concernant le versement d'une somme dont la Caisse des Dépôts lui est redevable. Ni l'avocat de la requérante, ni un commandement d'huissier ne sont parvenus à obtenir le paiement.

LA RÉPONSE

La Médiatrice se rapproche de la Direction Juridique et Fiscale, et de la Direction des clientèles bancaires de la Caisse des Dépôts. Un chèque est adressé par le gestionnaire délégué de l'immeuble à l'avocat de la requérante, incluant l'intégralité des frais de procédure, dont les frais d'huissier.

COMPTE PERSONNEL DE FORMATION

Poursuite d'une formation en cours

LA REQUÊTE

La Médiation de France Compétences transmet à la Médiatrice le dossier d'une requérante, qui demande un financement Compte Personnel de Formation, à la suite d'une rupture conventionnelle collective qui a été suivie par la DIRECCTE. Un projet de formation d'ébéniste, éligible au CPF, a été contractualisé et l'employeur a accepté d'en financer une partie importante (6 500 €). La formation a démarré et l'employeur a versé ce montant directement à l'organisme de formation. Pour financer les autres blocs de compétence de sa formation, la requérante a prévu de mobiliser son CPF et son Compte Prévention Pénibilité. Or, il semblerait que la nouvelle application CPF ne permette pas cette mobilisation. La requérante élève seule un enfant à charge, et ne pas poursuivre cette formation la placerait dans une situation catastrophique de chômage sans diplôme.

LA RÉPONSE

La Médiatrice contacte l'équipe de gestion du CPF, qui lui confirme que la requérante pourra bien financer sa formation en mobilisant ses droits CPF et ses points Compte Prévention Pénibilité. Elle conviendra avec elle des modalités pratiques à mettre en œuvre.

Neutralité de la présentation des organismes de formation

LA REQUÊTE

Un requérant évoque une présentation non équitable des organismes de formation sur le portail du Compte Personnel de Formation. Il signale que depuis l'origine de l'application CPF, les dix premières offres affichées par le moteur de recherche proposent systématiquement les six mêmes organismes de formation pour deux critères de recherche saisis simultanément par l'internaute : « Formation à distance » et « Anglais ».

LA RÉPONSE

La Médiatrice se rapproche du Directeur de la Formation professionnelle. Il partage les observations avec son équipe et signale les améliorations en cours et à venir. Il précise que, dans un objectif de neutralité, le moteur de recherche a été construit autour des certifications professionnelles. La structure et l'utilisation de ces certifications constituent la majorité du score définissant l'ordre d'affichage dans le moteur de recherche. Des modifications sont néanmoins en cours. En effet, certaines certifications mieux renseignées que d'autres (formacodes, métiers associés, intitulé de la certification) peuvent être mises en avant par l'algorithme du moteur. Dans un premier temps, afin d'être parfaitement neutre lors d'une recherche de type « Anglais », l'équipe de MonCompteFormation a développé un correctif qui traitera de façon équitable toutes les certifications préparant à la langue choisie. En complément, les formations à distance occupent les premières places lorsque l'on effectue une recherche avec le critère par défaut « Toutes les formations » car elles sont considérées au plus proche de l'usager (0 km). Ce phénomène est amplifié dans certains domaines comme les langues, où l'offre de formation est très importante. Afin de corriger ce problème, la modalité de recherche « Toutes les formations » sera supprimée. MonCompteFormation opposera les formations en centre et mixtes aux formations à distance. L'usager devra décider quel type de formation il souhaite afficher, il n'y aura plus de choix par défaut. De nombreuses évolutions sont programmées sur le moteur de recherche, dans une démarche d'amélioration continue, afin d'assurer la neutralité pour les organismes de formation, tout en proposant les formations les mieux adaptées à la demande de l'usager et au marché du travail.

Justificatif de solde

LA REQUÊTE

Un requérant souhaite obtenir un justificatif du solde de son Compte Personnel de Formation.

LA RÉPONSE

Sollicité par la Médiatrice, le responsable de la gestion de MonCompteFormation signale que le montant des droits CPF figure de manière détaillée avec l'historique de leur alimentation et de leur consommation, dans l'espace personnel des titulaires de comptes du portail MonCompteFormation. Il n'est donc pas prévu de délivrer des attestations.

Sous-représentation d'organismes français

LA REQUÊTE

Un responsable d'un organisme de formation saisit la Médiatrice à propos de la page du site **www.moncompteformation.gouv.fr/espace-public/tout-savoir-sur-les-formations-en-langues-vivantes**. Son entreprise est une société française proposant une certification dans 20 langues. Il signale que les certifications affichées sont principalement issues de sociétés anglaises ou américaines. Il souhaite y faire figurer une certification comme la sienne et demande des informations sur les règles d'affichage des certifications.

LA RÉPONSE

La Médiatrice se rapproche du Directeur de la Formation professionnelle de la Caisse des Dépôts. Son équipe a listé les principales certifications de langue, notamment au regard de la demande sur le CPF. Il lui semble difficile d'ajouter de nouvelles certifications, car le CPF devrait alors référencer de manière exhaustive la liste des certifications, ce qui nuirait au caractère grand public de l'article. Il mentionne par ailleurs des exemples de certifications d'entreprises françaises.

Prise en charge des frais annexes

LA REQUÊTE

Un requérant souhaite savoir si les frais annexes d'une formation sont à la charge de la personne en formation.

LA RÉPONSE

La Médiatrice explique au requérant que selon l'article L. 6323-20, seuls les frais pédagogiques et les frais liés à la validation des compétences et des connaissances (frais liés au passage de la certification) sont pris en charge par la Caisse des Dépôts dans le cadre du CPF. Les frais annexes (transport, repas, hébergement ...) ne sont pas pris en charge.

Compte en euros

LA REQUÊTE

Une requérante ne comprend pas pourquoi son relevé de Compte Personnel de Formation mentionne un décompte en heures et non pas en euros.

LA RÉPONSE

La Médiatrice lui apporte des éléments d'information. Le dispositif du Compte Personnel de Formation est entré en vigueur au 1er janvier 2015. De 2015 à 2018 le compte était alimenté en heures, à raison de 24 heures maximum par an pour une activité exercée à temps plein pour une année entière. Cette alimentation est effectuée à partir des déclarations sociales de salaires transmises par l'employeur.

Depuis 2019, le compte est alimenté en euros. Pour un travail à mi-temps ou plus, sur l'ensemble de l'année, le compte est alimenté à hauteur de 500 € maximum par an dans la limite d'un plafond total de 5 000 €. Pour un travail en dessous d'un mi-temps sur l'ensemble de l'année, les droits sont calculés au prorata de l'activité. Les heures acquises de 2015 à 2018 ont fait l'objet d'une monétisation sur la base d'un taux de conversion de 15 € par heure, compte tenu des dispositions de la réforme de la formation professionnelle de 2018.

Formation complémentaire au permis de conduire

LA REQUÊTE

L'épouse d'un requérant souhaite profiter de son Compte Personnel de Formation pour transformer son permis B pour véhicules automatiques en un permis B pour tous véhicules. Le requérant se renseigne auprès d'une auto-école, qui lui confirme la possibilité de cette démarche, au regard des droits ouverts par sa femme. Vient ensuite le confinement lié à la crise sanitaire. Lorsque le requérant reprend contact quelques mois plus tard pour finaliser la démarche, l'auto-école lui annonce que la formation n'est plus éligible. Le couple décide néanmoins d'aller au bout de son projet et règle le montant nécessaire pour l'inscription. Le requérant sollicite la Médiatrice pour que la formation puisse être prise en compte de façon rétroactive par le CPF de son épouse.

LA RÉPONSE

Questionnée par la Médiatrice, l'équipe de gestion de MonCompteFormation lui répond que l'épouse du requérant n'a pas besoin de repasser son permis. Depuis le 1er janvier 2017, les titulaires du permis B, limité aux véhicules équipés d'une boîte automatique, peuvent conduire un véhicule en boîte manuelle à condition de suivre une formation de 7 heures. Mais cette formation n'est pas éligible au CPF, qui ne finance que des formations certifiées par un examen final. L'équipe de gestion ne peut donc pas accéder à sa requête.

Retraite et formation

LA REQUÊTE

Une requérante en retraite souhaite mobiliser les droits de son Compte Personnel de Formation pour réaliser un projet.

LA RÉPONSE

La Médiatrice se tourne vers l'équipe de gestion de MonCompteFormation. La création d'un dossier de formation étant liée à un projet de formation professionnelle, la requérante ne peut plus mobiliser les droits à formation inscrits sur son compte, si elle a obtenu sa retraite à taux plein. Dans le cas où elle bénéficierait du cumul emploi retraite, son compte CPF continue alors à être alimenté si elle exerce une nouvelle activité : elle pourrait dans ces conditions mobiliser les droits à formation inscrits sur son compte.

Souhait d'un échange personnalisé

LA REQUÊTE

Une requérante saisit la Médiatrice pour lui faire part de son sentiment de frustration. Elle explique avoir tenté de joindre un conseiller MonCompteFormation à de multiples reprises pour poser une question précise sur sa situation. Des mails lui ont proposé un contact téléphonique, mais qui aboutit systématiquement à un serveur vocal apportant des réponses standardisées. Estimant qu'un projet de formation est une démarche personnalisée, elle regrette de ne pas pouvoir accéder à un entretien téléphonique de 5 minutes, après plusieurs semaines de sollicitations.

LA RÉPONSE

A la demande de la Médiatrice, une conseillère a appelé la requérante et l'a effectivement renseignée sur son cas particulier en moins de 5 minutes. La Médiatrice formulera au Directeur général de la Caisse des Dépôts une préconisation de renforcement des équipes de contact de MonCompteFormation.

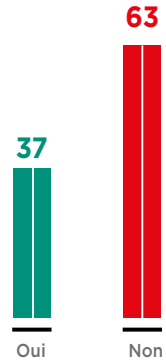


ENQUÊTE DE SATISFACTION

L'enquête de satisfaction adressée par la Médiatrice aux requérants fait apparaître une note moyenne de 7,3/10. Elle est en progression de 0,4 point par rapport à l'an dernier, en dépit de la forte augmentation du volume de dossiers à traiter.

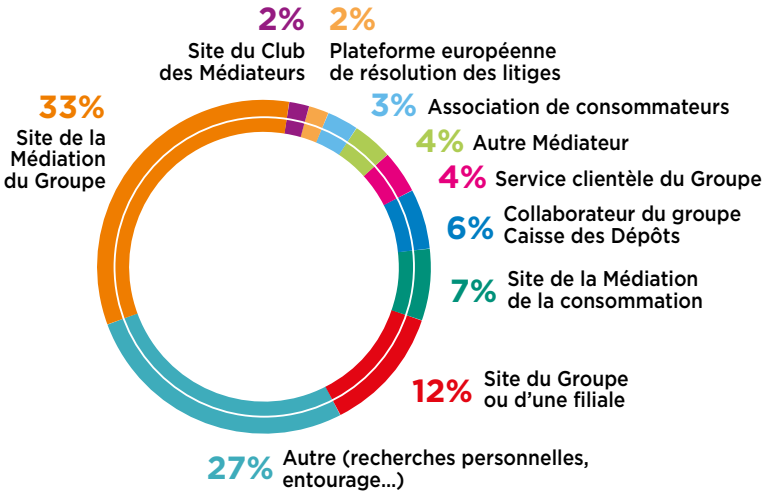
Les questionnaires ont été envoyés entre le 16 avril et le 18 mai 2021 aux requérants dont le dossier a été clos en 2020. 646 questionnaires ont été transmis par courriel. Après une relance, 187 questionnaires ont été retournés, soit 29 %.

CONNAISSANCE DE LA CHARTE DE LA MÉDIATION



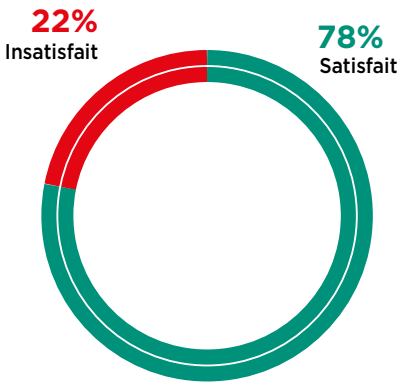
37 % des répondants ont pris connaissance de la charte de la Médiation avant la saisine, un chiffre en légère régression par rapport à l'an dernier.

SOURCE D'INFORMATION SUR LA POSSIBILITÉ DE SAISIR LA MÉDIATRICE



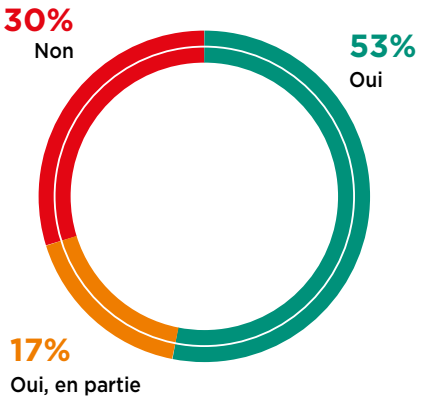
Le site de la Médiation du Groupe est le principal canal d'information et représente 33 % des réponses reçues, en légère progression.

RAPIDITÉ DE PRISE EN CHARGE



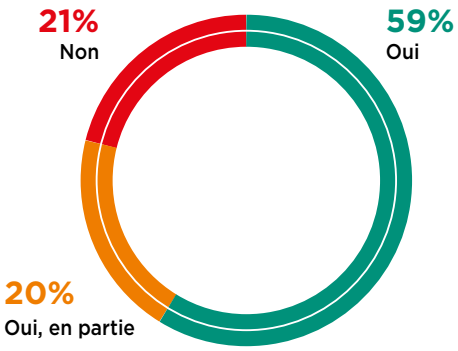
Une large majorité de répondants a été satisfaite de la prise en charge du dossier par la Médiation.

OBTENTION DU RÉSULTAT ESPÉRÉ



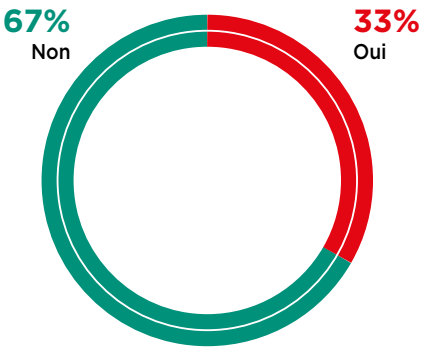
Pour 70 % des répondants, la demande de médiation a abouti au résultat qu'ils espéraient, proportion stable par rapport à 2020.

PRISE EN COMPTE DU POINT DE VUE



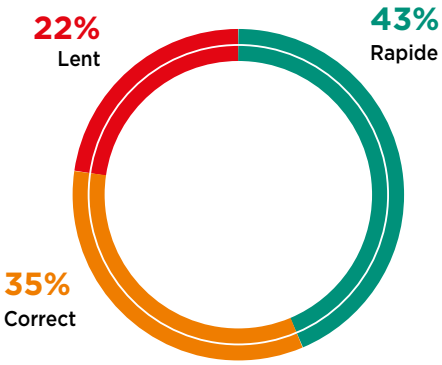
79 % des personnes interrogées estiment que leur avis a été bien pris en compte. Ils sont 89 % lorsque la médiation a abouti au résultat espéré et 70 % lorsque leur demande n'a pas abouti.

POURSUITE DE L'ACTION EN JUSTICE



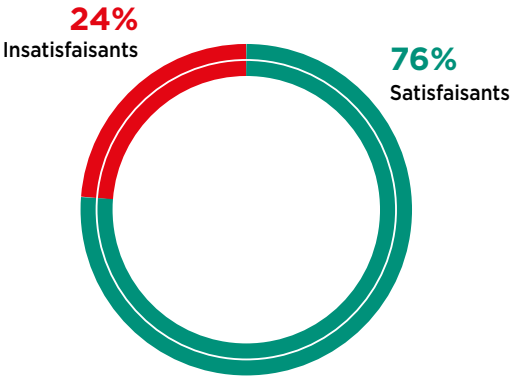
Le tiers des personnes n'ayant pas eu entière satisfaction à l'issue de la médiation se déclare prêt à aller en justice, proportion stable.

DÉLAI DE TRAITEMENT



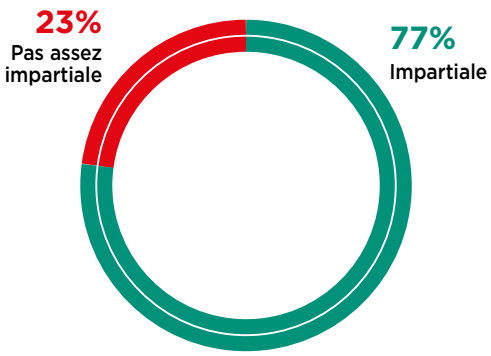
La part des répondants ayant trouvé le délai de réponse rapide progresse fortement, à 43 % contre 33 % l'an dernier. C'est un résultat très satisfaisant, dans un contexte de progression importante des saisines. 78 % des répondants considèrent le délai de traitement de leur dossier comme rapide ou correct. 96 % des personnes entièrement satisfaites de l'issue de la médiation ont trouvé le délai rapide ou correct.

CLARTÉ DES ARGUMENTS



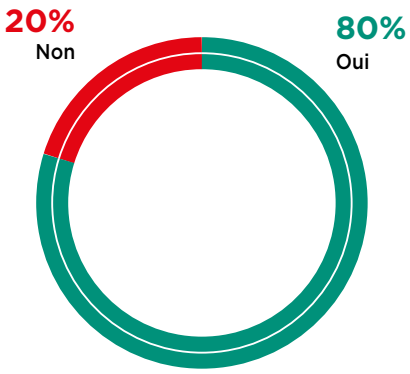
76 % des répondants sont satisfaits de la clarté des arguments développés par la Médiation. 87 % de ceux qui ont obtenu une issue favorable ont jugé les arguments tout à fait clairs, alors que 38 % des requérants insatisfaits ne les ont pas trouvés clairs.

IMPARTIALITÉ DE LA SOLUTION PROPOSÉE



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

CONSEIL DE RECOURIR À LA MÉDIATION



80 % des répondants seront des ambassadeurs et conseilleront de recourir à la Médiation du Groupe. Plus d'un tiers des personnes n'ayant pas obtenu satisfaction le conseilleront quand même.

SATISFACTION GLOBALE

7,3 / 10



La moyenne est en progression de 0,4 point par rapport à l'an dernier. L'appréciation globale de l'ensemble du processus de médiation et du suivi du dossier est très fortement corrélée à l'issue obtenue. 75 % des dossiers aboutis favorablement ont recueilli des notes de 9/10 ou 10/10.

VERBATIMS

138 personnes ont laissé des commentaires.

> 58 concernent l'information sur la possibilité de saisir la Médiation

> 121 évoquent également la satisfaction globale vis-à-vis du processus (plusieurs réponses possibles)

- Points positifs (79)
- Points à améliorer (37)
- Autres (21)

57 personnes ont laissé des remarques et suggestions

- Remerciements (14)
- Délais trop longs (2)
- Contacts, communication (6)
- Autres (20)



RECOMMANDATIONS

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

Le suivi des recommandations 2019

RECOMMANDATION 2019-04

Information sur le recours à la médiation

LA SITUATION

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

LA PROPOSITION

La Médiatrice s'est interrogée sur les exigences de communication relatives aux différents documents destinés aux consommateurs, clients des banques, concernant l'information sur le recours possible à la médiation. Les plaquettes tarifaires des banques françaises comportent un paragraphe sur les réclamations et le règlement des litiges, donnant la marche à suivre, les adresses des services relations clients, et l'adresse du médiateur. Toutes les conditions générales des conventions de compte comprennent aussi un paragraphe sur les réclamations, se terminant par une référence au médiateur. La Médiatrice recommande cette bonne pratique à l'Agence bancaire de la Caisse des Dépôts.

LE SUIVI EN 2020

La Direction des Clientèles bancaires prépare une nouvelle version des conditions générales de l'Agence bancaire, pour intégrer une information sur la clause de médiation.

Les recommandations 2020

RECOMMANDATION 2020-01

Alerter les utilisateurs de MonCompteFormation sur les modalités d'annulation d'une formation

LA SITUATION

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

LA PROPOSITION

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

RECOMMANDATION 2020-02

MonCompteFormation : rendre possible un échange personnalisé

LA SITUATION

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

LA PROPOSITION

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

RECOMMANDATION 2020-03

MonCompteFormation : veiller à la neutralité de la présentation des organismes de formation

LA SITUATION

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

LA PROPOSITION

La Médiatrice propose aux responsables de MonCompteFormation d'améliorer la neutralité du moteur de recherche pour une visibilité plus équitable des organismes de formation.

RECOMMANDATION 2020-04

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

LA SITUATION

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

LA PROPOSITION

La Médiatrice propose à la Caisse des Dépôts d'accroître la visibilité des coordonnées des services clients des différentes entités du Groupe, et de renforcer leurs équipes.



ANNEXES

Charte du Club des Médiateurs de Services au Public

Préambule

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

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

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

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

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

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

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

I. Valeurs du médiateur du Club

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

L'indépendance

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

La neutralité

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

L'impartialité

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

II. Principes applicables au processus de médiation

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

L'équité

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

La transparence

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

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

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

La gratuité

Le recours à la médiation est gratuit pour les demandeurs.

La confidentialité

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

L'efficacité

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

Les membres du Club des Médiateurs de Services au Public

CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC

Le Médiateur de l'Agence de Services et de Paiement
Francis LAMBERT
12 rue Henri-Rol Tanguy TSA 10001 - 93555 Montreuil-sous-Bois cedex
https://www.asp-public.fr/la-mediatrice-de-lasp

Le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers
Marielle COHEN-BRANCHE
17, place de la Bourse
75082 Paris Cedex 02
http://www.amf-france.org/Le-mediateur-de-l-AMF/Presentation

Le Médiateur de l'Association française des Sociétés Financières
Armand PUJAL
24 avenue de la Grande Armée
75854 Paris Cedex 17
http://lemediateur.asf-france.com

Le Médiateur de l'Assurance
Arnaud CHNEIWEISS
TSA 50110
75441 Paris Cedex 9
www.mediation-assurance.org

La Médiatrice du groupe Caisse des Dépôts
Anne GUILLAUMAT de BLIGNIERES
56 rue de Lille
75356 Paris 07 SP
http://www.caissedesdepots.fr/mediation-du-groupe-caisse-des-depots

La Médiatrice des Communications électroniques
Valérie ALVAREZ
CS 30 342
94257 Gentilly Cedex
www.mediateur-telecom.fr

Le Médiateur de l'Eau
Dominique BRAYE
BP 40 463
75366 Paris Cedex 08
www.mediation-eau.fr

Le Médiateur du Groupe EDF
Bénédicte GENDRY
TSA 50026
75804 Paris Cedex 08
https://mediateur.edf.fr

Le Médiateur de l'Education Nationale et de l'Enseignement Supérieur
Catherine BECCHETTI-BIZOT
Carré Suffren - 110 rue de Grenelle
75357 Paris 07 SP
http://www.education.gouv.fr/pid282/le-mediateur-de-l-education-nationaleet-de-l-enseignement-superieur.html

Le Médiateur de l'enseignement agricole technique et supérieur
Mohamed AARABI
1 ter avenue de Lowendal
75700 Paris 07 SP
http://agriculture.gouv.fr/mots-cles/mediateur

Le Médiateur du e-commerce de la Fédération e-commerce et vente à distance
Bernard SIOUFFI
60, rue La Boétie
75008 Paris
http://www.mediateurfevad.fr

La Médiatrice auprès de la fédération des banques françaises
Marie-Christine CAFFET
CS 151
75422 Paris Cedex 09
https://lemediateur.fbf.fr/

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

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

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

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

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

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

Le Médiateur du groupe ENGIE
Jean-Pierre HERVÉ
TSA 27601
59973 Tourcoing Cedex
www.mediateur-engie.com

Le Médiateur du groupe La Poste
Gilles MAINDRAULT
9 rue du Colonel Pierre Avia
CP D160
75757 PARIS CEDEX 15
https://mediateur.groupelaposte.com

Le Médiateur des Ministères économiques et financiers
Christophe BAULINET
BP 60153
14010 Caen Cedex 1
www.economie.gouv.fr/mediateur

Le Médiateur de la Mutualité sociale agricole
Roland BAUD
Les Mercuriales
40, rue Jean Jaurès
93547 Bagnolet Cedex
www.msa.fr/http://www.msa.fr/lfr/organisation/le-mediateur-msa

Le Médiateur National de Pôle Emploi
Jean-Louis WALTER
Direction Générale
1 rue de Docteur Gley
75987 Paris Cedex 20
http://www.pole-emploi.fr/candidat/le-mediateur-de-pole-emploi-@/article.jspz?id=60586

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

Le Médiateur des relations commerciales agricoles
Francis AMAND
Ministère de l'Agriculture
et de l'Alimentation
78, rue de Varenne
75349 PARIS 07 SP
http://agriculture.gouv.fr/le-mediateur-des-relations-commerciales-agricoles

Le Médiateur SNCF Mobilités
TSA 37701
59973 Tourcoing Cedex
http://www.sncf.com/fr/relation-client/mediateur/conditions-saisie

Le Médiateur Tourisme et Voyage
Jean-Pierre TEYSSIER
BP 80 303
75823 Paris Cedex 17
www.mtv.travel

Le Médiateur national de la Sécurité sociale des indépendants
Jean-Philippe NAUDON
260/264 avenue du Président Wilson
93457 La Plaine Saint-Denis Cedex
https://www.rsi.fr/mediation.html

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

Secrétaire général du Club
Xavier BARAT

Le représentant de la Défenseure des Droits
Daniel AGACINSKI
Délégué général à la médiation
TSA 90716
75334 Paris CEDEX 07
https://www.defenseurdesdroits.fr

MEMBRE D'HONNEUR
La Défenseure des Droits
Claire HEDON

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

- Eric Lombard, Directeur général de la Caisse des Dépôts,
- l'équipe de la Médiation du Groupe :
  Maxime Debu-Lestrat, chargé de mission ; Annie Monin et Christelle Vetaux, assistantes ;
- le secrétariat général du Groupe ;
- la direction juridique et fiscale ;
- la direction des politiques sociales, et notamment l'équipe de gestion de Mon Compte Formation et les équipes de la CNRACL et de l'IRCANTEC ;
- la direction des clientèles bancaires et notamment l'équipe de gestion des avoirs en déshérence (Ciclade), le service des Consignations et l'agence bancaire ;
- la direction de la communication ;
- la responsable du Consulting Interne de la Caisse des Dépôts,
- la cellule enquête de la direction des retraites et de la solidarité (Bordeaux) ;
- l'équipe Informatique cadres dirigeants ;
- l'imprimerie de la Caisse des Dépôts.

Conception et réalisation : Luc-Michel Gorre Conseil Editorial

Rapport d'activité (La Médiatrice du groupe Caisse des Dépôts)
ISSN 2650-2763

La Médiatrice peut être saisie
aux adresses suivantes :

Site Internet
www.caissedesdepots.fr/la-mediation-du-groupe-caisse-des-depots

Adresse mail
mediatrice@caissedesdepots.fr

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

Caisse
des Dépôts
GROUPE