GROUPE 1816-2016 Caisse des Dépôts

RAPPORT 2015 DE LA MÉDIATRICE



SOMMAIRE

I. Editorial de Pierre-René Lemas, Directeur général de la Caisse des Dépôts 4

II. Message d'Anne Guillaumat de Blignières, Médiatrice du groupe Caisse des Dépôts 6

III. Le groupe Caisse des Dépôts 8

A. La devise de la Caisse des Dépôts : la Foi publique 8

B. Historique de la Médiation du groupe Caisse des Dépôts 9

IV. Le nouveau cadre législatif et réglementaire de la médiation de la consommation 10

A. Le champ d'application de la médiation de la consommation 11

B. Les modalités de la médiation de la consommation 11

C. Le statut du médiateur de la consommation - nouveau mode de désignation du médiateur . 12

V. L'activité de la médiation du groupe Caisse des Dépôts 13

A. Evolution globale du nombre de dossiers de médiation du Groupe entre 2008 et 2015 13

B. La médiation du Groupe en 2015 15

1. Dossiers de médiation de la consommation en 2015 18

2. Dossiers de médiation « régalienne » en 2015 20

VI. Observations de la médiatrice 22

A. Médiation de la consommation 23

B. Médiation régalienne 24

VIII. Informatique et Libertés 25

IX. Liens et partenariats 25

A. Club des Médiateurs de Services au public 25

B. La Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) ... 26

C. Site de la médiation de la consommation 26

D. Plateforme Européenne de règlement des litiges 26

TABLE DES ILLUSTRATIONS 27

ANNEXES 28

La Charte de la médiation du groupe Caisse des Dépôts 29

Les membres du Club des médiateurs de services au public 32

I. Editorial de Pierre-René Lemas,
Directeur général de la Caisse des Dépôts



Placée depuis 1816 sous le sceau de la Foi Publique, la Caisse des Dépôts a doté son Groupe en mai 1997 d'une instance de médiation, afin d'inscrire la **confiance** au cœur des relations avec ses parties prenantes, usagers et consommateurs. Dans cet objectif, c'est dans un esprit de qualité de service et d'indépendance que s'est construite depuis 19 ans l'instance de Médiation du Groupe.

La médiation est un dispositif exigeant qui renforce la confiance entre professionnels et consommateurs. Au sein d'une entreprise, comme d'un secteur d'activité, elle relève d'une responsabilité sociale vis-à-vis des usagers, d'un devoir vis-à-vis de chaque client en litige. J'avais ainsi tenu à instaurer une instance de médiation au sein de Paris-Habitat, lorsque j'en étais directeur général en 2008.

L'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 relative aux règlements extrajudiciaires des litiges de la consommation et ses décrets d'application ont permis la désignation de médiateurs d'entreprise dans un cadre d'exigences renforcées, et je m'en réjouis, car c'est une triple opportunité pour notre Groupe :

- permettre aux **parties-prenantes, consommateurs ou affiliés**, de bénéficier d'un processus d'écoute attentive, impartiale, avec la volonté de résoudre leurs litiges à l'amiable,
- renforcer les **valeurs** et l'**image** de notre Groupe, et la confiance de manière générale grâce à des relations humaines de haute qualité,
- faire progresser l'entreprise à la suite des différentes problématiques soulevées à l'occasion des saisines, avec des **propositions d'amélioration** de nos process.

La médiation du groupe Caisse des Dépôts présente des caractéristiques originales, puisqu'elle concerne tant les missions régaliennes de notre Institution que ses relations avec des consommateurs. Les nouvelles exigences qualitatives relatives à l'exercice de la médiation devront donc bénéficier aussi bien aux litiges relevant du domaine de la consommation qu'à ceux du domaine régalien. Je souhaite que toutes les entités du Groupe s'en inspirent, qu'elles relèvent ou non du cadre législatif et réglementaire de la médiation de la consommation.

Je suis personnellement très attaché au nouveau cadre législatif, et à l'esprit dans lequel les législateurs européens l'ont conçu : la mission de notre médiatrice doit en conséquence s'exercer en toute indépendance et impartialité, et son statut doit le garantir. Avant sa prise de fonctions en juillet 2015, c'est-à-dire avant la mise en place de la nouvelle réglementation, j'avais tenu à me rapprocher du Président du Comité consultatif du secteur financier, pour lui signaler mon intention de la nommer à ce poste.

Le nouveau processus de nomination par l'intermédiaire du Comité consultatif du secteur financier, et le référencement par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, garantiront à notre Médiatrice des conditions de fonctionnement dans une indépendance absolue.
J'ai ainsi veillé à ce qu'Anne Guillaumat de Blignières ait toute compétence pour intervenir de manière autonome dans son champ de responsabilité. Sans qu'il s'agisse d'une hiérarchie supplémentaire, les décisions de la médiatrice s'imposent, et cela doit être admis par l'ensemble des collaborateurs du groupe Caisse des Dépôts.

Notre médiatrice s'attachera à ce que chaque entité du Groupe concernée par la nouvelle législation mette en œuvre rapidement le nouveau dispositif, et signale nos offres de saisine : médiation sectorielle ou éventuellement médiation du Groupe.

II. **Message d'Anne Guillaumat de Blignières,**
Médiatrice du groupe Caisse des Dépôts



L'objectif de la Médiation est de contribuer, par un mode alternatif de résolution des conflits, à l'amélioration du service apporté à nos clients et bénéficiaires de prestations.

C'est une fonction innovante, qui contribue à la modernisation des relations avec les consommateurs et les usagers.

Je remercie **Pierre-René Lemas**, Directeur général de la Caisse des Dépôts, de la confiance qu'il m'a manifestée en me confiant le 25 juillet 2015 la mission de médiatrice du Groupe.
Pour respecter l'*esprit* de la Directive européenne du 21 mai 2013, avant sa transposition dans le droit français, le processus de désignation fut inédit : ma nomination ne fut effective qu'après consultation en juillet 2015 d'Emmanuel Constans, Président du Comité consultatif du Secteur financier.

En effet, l'une des caractéristiques de la médiation du groupe de la Caisse des Dépôts, est qu'elle s'exerce simultanément vis-à-vis de bénéficiaires de prestations dans le cadre des fonctions régaliennes de notre institution, mais aussi dans le cadre de relations avec des consommateurs. La médiation du Groupe est donc concernée directement par la nouvelle réglementation, instaurée par l'ordonnance du 20 août 2015 et les décrets des 30 octobre et 7 décembre 2015.

Les nouveaux dispositifs légaux impliquent le référencement individuel de chaque médiateur, et un dispositif strict lui permettant d'assurer son indépendance absolue. La Médiatrice s'engage ainsi à respecter un système de valeurs réunissant indépendance, neutralité, impartialité et confidentialité, hors de tout risque de conflit d'intérêt.
Outre le traitement des différents litiges, les premiers mois de ma prise de fonctions ont donc été consacrés à la mise en conformité de la médiation du groupe Caisse des Dépôts, et au déploiement d'une médiation de qualité au sein de l'ensemble des entités du Groupe, afin de répondre au niveau qualitatif prévu par les nouvelles exigences législatives et réglementaires.

La structuration interne de l'offre de médiation du groupe Caisse des Dépôts a été un objectif primordial en 2015, et se poursuivra en 2016 :

- visibilité de l'indépendance de la Médiatrice dans la communication et l'organigramme du Groupe,
- création d'un site internet dédié à la médiation
- création d'une unité budgétaire autonome et d'une équipe dédiée,
- élaboration d'une nouvelle Charte de la médiation.

La nouvelle réglementation a professionnalisé les conditions d'exercice de la médiation, et j'ai veillé depuis ma prise de fonctions à suivre des **formations**, dont l'obtention d'un diplôme universitaire, ainsi que des formations spécifiques proposées par le Club des médiateurs de services au Public.

Par rapport aux autres instances de médiation, la médiation du groupe Caisse des Dépôts reçoit peu de dossiers, et il est difficile de s'y comparer. Par ailleurs, la diversité des thèmes des litiges qui lui sont soumis en font également une médiation originale. La nouvelle réglementation relative à la consommation va désormais *donner le la* à l'ensemble du périmètre du Groupe, et donc accroître, par effet d'entrainement, le niveau d'exigences du traitement des dossiers de médiation relevant du domaine régalien.

Dans le cadre de l'organisation de la médiation au sein du Groupe, de nouvelles initiatives sont en préparation, et devraient aboutir en 2016 :

- soumission de mon dossier de référencement à la **Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation,** après demande de désignation par l'organe collégial du **Comité consultatif du Secteur financier** : celui-ci en sera saisi courant 2016.
- élaboration si besoin de **conventions** avec certains **médiateurs sectoriels** pour clarifier les saisines, notamment vis-à-vis des clients des différentes filiales du Groupe relevant de leurs périmètres, sous réserve de l'accord des responsables des filiales concernées. A noter que le consommateur, qui peut **toujours** saisir le médiateur sectoriel, aurait alors l'option de saisir la médiatrice du Groupe.

Une fructueuse innovation sociale est mise en œuvre lors d'un processus de médiation, qui rétablit avec efficacité la relation humaine entre des personnes en litige. Le professionnel impartial et neutre restaure un dialogue et équilibre les rapports de force entre une institution et son client. Au-delà de la proposition de solutions au conflit - l'équité tenant une place importante au côté du Droit -, la médiation permet de restaurer des relations apaisées et de confiance.
Grâce à son indépendance, la fonction de médiation contribue à l'amélioration de la qualité de service de l'institution, notamment par ses recommandations.

Je tiens à exprimer ma gratitude à mon prédécesseur Henri d'Oysonville et aux membres du **Club des médiateurs de services au public**, qui m'ont apporté leur appui et leurs conseils dès ma prise de fonctions. Je m'efforcerai d'assumer avec la plus grande efficacité mon nouveau rôle de trésorière du Club.
Assurée par le groupe Caisse des Dépôts d'exercer ma mission de médiatrice avec une totale indépendance, je m'attacherai à faciliter la recherche de solutions amiables aux différends, en respectant avec vigilance les exigences d'écoute, d'impartialité et d'équité.

III. Le groupe Caisse des Dépôts

La Caisse des Dépôts et ses filiales constituent un groupe public au service de l'intérêt général et du développement économique du pays. Ce groupe remplit des missions d'intérêt général en appui des politiques publiques conduites par l'Etat et les collectivités.

La Caisse des Dépôts est un établissement spécial chargé d'administrer les dépôts et les consignations, d'assurer les services relatifs aux caisses ou aux fonds dont la gestion lui a été confiée et d'exercer les autres attributions de même nature qui lui sont légalement déléguées. Elle est chargée de la protection de l'épargne populaire, du financement du logement social et de la gestion d'organismes de retraite. Elle contribue également au développement économique local et national, particulièrement dans les domaines de l'emploi, de la politique de la ville, de la lutte contre l'exclusion bancaire et financière, de la création d'entreprise et du développement durable.
Les filiales y contribuent, notamment dans les secteurs du logement, des transports, de l'équipement, de l'équipement et du tourisme.
La Caisse des Dépôts est un investisseur de long terme et contribue, dans le respect de ses intérêts patrimoniaux, au développement des entreprises.

La Caisse des Dépôts est placée, de la manière la plus spéciale, sous la surveillance et la garantie de l'autorité législative (article L518-2 du code monétaire et financier).

A. La devise de la Caisse des Dépôts : la Foi publique

La Foi publique est une notion héritée de la mythologie et du droit des premiers romains, sacralisant la responsabilité des États lorsqu'ils s'engagent à protéger des fonds qui leur sont confiés par les citoyens. Divinité abstraite du Panthéon latin, la "foi publique" (ou la "bonne foi" ou encore la "confiance publique") supporte, avant-même la République, l'édifice juridique des contrats et obligations dans les différents codes romains jusqu'à la fin du Bas-Empire. La Foi publique avait son sanctuaire sur le Capitole, elle personnifiait la fidélité contractuelle et la force solidaire de la communauté.
"*Rien n'est plus sûr ni sacré,* écrit Tite-Live, *que ces dépôts placés sous la Foi publique*".

Ce concept retrouve vigueur et fonction dans les premiers grands traités de droit public du XVII^{ème} siècle français. Au siècle des Lumières, la Foi publique est invoquée lorsque le Trésor royal, en faillite permanente, est incapable d'honorer les dettes de l'Etat. Les premières grandes évolutions financières de l'époque révolutionnaire font de la Foi publique le devoir fondamental de la Nation.
Après les excès de l'Empire, les gouvernements de la Restauration mettent en valeur cette notion, mentionnée à de nombreuses reprises dans les débats parlementaires de 1815 et **1816** relatifs à la **création de la Caisse des Dépôts** dont elle est la devise.
Les discussions à la Chambre des députés font apparaître une coïncidence entre le crédit de l'Etat, mesurable à la confiance qu'il inspire à l'étranger, et la **confiance** qui s'établit, au plan national, entre le souverain et ses sujets. Et la gestion des fonds publics participe de cette confiance de la nation.
La Foi publique joue donc un rôle de ciment politique et social, par l'intéressement de toute la population à la fortune publique.

Foi publique, dépôt inviolable, propriété inaliénable, dette sacrée, force du serment... sont autant de clés pour comprendre l'Institution et son évolution depuis deux siècles.
« *Dans la société de la Restauration éprise de valeurs liées à la propriété, à la famille et à la sécurité, la Caisse des Dépôts, par ses fonctions d'intermédiaire fiable et de dépositaire inviolable, ajoute une sorte de compensation aux lacunes du système social instauré par la Révolution. Elle apparaît comme l'expression efficace de la garantie de l'État, mais, par son statut indépendant, elle veut incarner la Foi publique et le respect infrangible des droits de chaque citoyen. Elle se pose en* ***Médiatrice entre le peuple et la puissance publique****.* » (*1816-1986 : la Caisse des Dépôts* - publication CDC de 1988).

Garantie de l'État, Foi publique et solidarité nationale sont ainsi étroitement réunies dans la création de la Caisse des Dépôts, saluée comme un pivot des réformes démocratiques au cours du XIX^{ème} et au début du XX^{ème} siècle.

B. Historique de la Médiation du groupe Caisse des Dépôts

« Un nombre important de dossiers adressés au Médiateur de la République sont relatifs aux difficultés rencontrées par des agents publics territoriaux dans la gestion de leur carrière. Il me semble opportun de rétablir un nouveau dialogue sur des dossiers difficiles, et, en collaboration avec la [CNRACL] Caisse des Dépôts, d'obtenir un réexamen dans un sen plus favorable.
Lettre de **Jacques Pelletier**, Médiateur de la République, adressée à **Philippe Lagayette**, Directeur général de la Caisse des Dépôts le 9 janvier 1997.

Ce constat partagé a entrainé la création de l'instance de médiation du Groupe, le 27 mars 1997.

Se sont depuis lors succédés en tant que médiateurs du Groupe :

- **Marcel Carminati**, Conseiller maître honoraire à la Cour des Comptes, ancien membre de la Commission de surveillance de la Caisse des Dépôts (1997-2001)
- **Jean-Claude Villaneau**, administrateur civil hors classe (2001-2003)
- **Antoine Coutière**, administrateur de l'INSEE hors classe (2003-2005)
- **Michel Darmedru,** administrateur civil hors classe (2006-2009)
- **Henri d'Oysonville**, administrateur civil hors classe (2009-2015)

IV. Le nouveau cadre législatif et réglementaire de la médiation de la consommation

L'**ordonnance** n°2015-1033 **du 20 août 2015** et ses décrets d'application (n° 2015-1382 et 2015-1607) des 30 octobre et 7 décembre 2015 ont pour objet de faciliter l'accès **des consommateurs** à des modes de résolution amiable des litiges les opposant à des professionnels dans le cadre de l'exécution, ou de l'inexécution, de contrats de vente de marchandises ou de fournitures de prestations de services : à partir de 2016, les consommateurs devront ainsi pouvoir recourir gratuitement à des processus de médiation afin de tenter de résoudre des litiges les opposant à des "professionnels", personnes publiques ou privées.

Ces textes transposent la **directive européenne** 2013/11 **du 21 mai 2013** relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. Ne sont pas concernés par cette nouvelle règlementation certains litiges, notamment ceux relatifs aux services d'intérêt général non économiques.

Extrait de l'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015

« Tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. A cet effet, le professionnel garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation.

Le professionnel peut mettre en place son propre dispositif de médiation de la consommation ou proposer au consommateur le recours à tout autre médiateur de la consommation répondant aux exigences du présent titre.

Lorsqu'il existe un médiateur de la consommation dont la compétence s'étend à l'ensemble des entreprises d'un domaine d'activité économique dont il relève, le professionnel permet toujours au consommateur d'y recourir. »

Tout professionnel doit désormais soit mettre en place son propre processus de médiation, soit renvoyer le consommateur à un dispositif de médiation conforme aux nouvelles exigences. Parmi celles-ci figurent la confidentialité, la diligence, la compétence (via des formations spécialisées), l'indépendance (y compris financière), l'impartialité "dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable".

L'ensemble du dispositif est placé sous l'autorité d'une **Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation**. Celle-ci notifie à la Commission européenne la liste des médiateurs qu'elle aura auparavant inscrits sur la liste des médiateurs de la consommation.

A. Le champ d'application de la médiation de la consommation

L'ordonnance du 20 août 2015 complète le dispositif introduit par la loi Hamon du 17 mars 2014 en introduisant dans le code de la consommation une définition légale de la notion de « ***professionnel*** »: Il s'agit de «toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel. » (article liminaire du code de la consommation).

Le « ***consommateur*** » doit s'entendre comme «toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole (article liminaire du code de la consommation).

Le champ d'application de ce nouveau dispositif de médiation est large : il s'applique à tous les litiges entre consommateurs et professionnels, nationaux ou transfrontaliers (au sein de l'Union européenne), qu'il s'agisse de vente ou de prestation de services, dans tous les secteurs d'activité, à l'exclusion toutefois des litiges concernant :

- les services d'intérêt général non économiques,
- Les services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, l'administration et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux,
- les prestataires publics de l'enseignement supérieur.

Les règles de la médiation ne s'appliquent pas :

- aux litiges entre professionnels,
- aux réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel,
- aux négociations directes entre le consommateur et le professionnel,
- aux procédures introduites par un professionnel contre un consommateur,
- aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation ;
- Aux relations entre un professionnel et un usager n'entrant pas dans le champ de la médiation de la consommation

B. Les modalités de la médiation de la consommation

La médiation est une procédure entièrement **gratuite** et **confidentielle**.

Le recours à la médiation est possible sous réserve que :

- le consommateur ait ***auparavant*** tenté de résoudre le litige directement auprès du professionnel,
- que sa demande ne soit pas manifestement infondée ou abusive,
- que le litige n'ait pas déjà été examiné par un autre médiateur ou par un tribunal.

Le consommateur dispose d'un **délai d'un an** à compter de sa réclamation écrite au professionnel pour introduire sa demande auprès du médiateur. Le professionnel peut mettre en place son propre dispositif de médiation ou proposer au consommateur le recours à tout autre médiateur de la consommation compétent pour connaître du litige. Lorsqu'il existe un médiateur dont la compétence s'étend à l'ensemble des entreprises d'un domaine d'activité dont il relève, le professionnel doit toujours permettre au consommateur d'y recourir (article L.L612-1 du code de la consommation). En outre, lorsqu'un médiateur public est compétent pour procéder à la médiation d'un litige de consommation, ce litige ne peut donner lieu à d'autres procédures de médiation conventionnelle, au sens du présent titre, sous réserve de l'existence d'une convention, notifiée à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation mentionnée à l'article L. 615-1, qui répartit les litiges entre les médiateurs concernés (article L.612-5 du code de la consommation).

C. Le statut du médiateur de la consommation - nouveau mode de désignation du médiateur

Dans l'objectif d'assurer la qualité, l'indépendance et l'impartialité du médiateur, Lorsqu'il est employé ou rémunéré exclusivement par le professionnel, le médiateur de la consommation est désigné, selon une procédure transparente, par un organe collégial, avant de demander son référencement par la **Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation** (CECMC).

La Commission a été créée par l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015, et installée le 13 janvier 2016, et supervise la médiation de la consommation en France.

Elle a pour missions :

- « d'établir et de mettre à jour la liste des médiateurs, y compris les médiateurs publics, qui satisfont aux exigences de qualité » (définies par les articles L. 613-1 et suivants du code de la consommation),
- « de procéder à la notification des médiateurs inscrits sur ladite liste auprès de la Commission européenne »,
- « d'évaluer leur activité de médiation et d'en contrôler la régularité » (article L. 615-1 du code de la consommation).

Le médiateur est tenu de rédiger un rapport annuel sur son activité, et de communiquer avec les consommateurs via un site internet dédié.

V. L'activité de la médiation du groupe Caisse des Dépôts

Certaines filiales de la Caisse des Dépôts se sont dotées depuis plusieurs années d'une instance de médiation de la consommation via des **médiateurs sectoriels** avec lesquels elles ont noué des conventions : il s'agit de CNP Assurances, avec le Médiateur de l'Assurance, et Transdev avec le Médiateur Tourisme et Voyage. Dans le cadre de la nouvelle réglementation, sous réserve de l'accord des responsables des filiales concernées, la médiatrice du Groupe devrait nouer en 2016 des **protocoles de collaboration** avec ces médiateurs afin de pouvoir traiter les dossiers relevant de leurs domaines lorsqu'ils lui sont directement soumis par des consommateurs. A noter qu'un consommateur peut **toujours** saisir le médiateur sectoriel, mais il bénéficiera, après signature d'un protocole de collaboration avec celui-ci, de l'option de saisir la médiatrice du Groupe.

A. Evolution globale du nombre de dossiers de médiation du Groupe entre 2008 et 2015

Tableau 1 – Evolution du nombre de dossiers traités par la médiation du Groupe

1997 / 1998	14	2008	52
1999	11	2009	49
2000	10	2010	30
2001 / 2002	79	2011	36
2003	33	2012	62
2004	30	2013	69
2005	11	2014	64
2006	13	2015	110
2007	53		

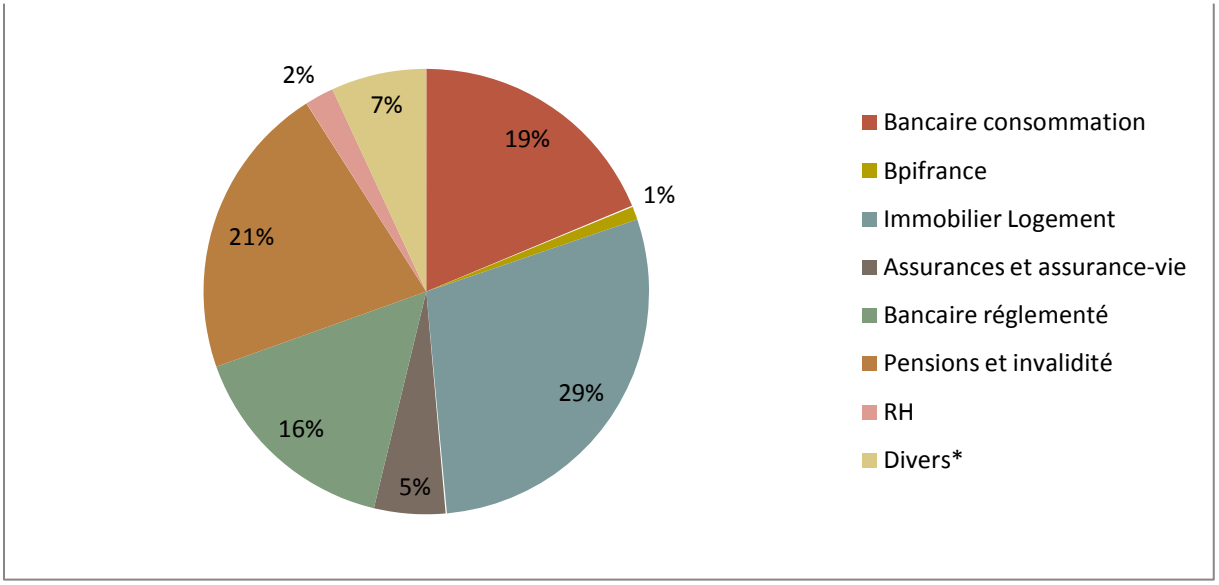
Au cours du 1er semestre 2015, 62 dossiers ont été suivis par mon prédécesseur Henri d'Oysonville. Et 46 dossiers me sont parvenus entre août et fin décembre 2015.
La médiation du Groupe a ainsi suivi **110 dossiers** en 2015, ce qui correspond à une **augmentation de 71 %**.

Tableau 2 – Dossiers suivis par la médiation du Groupe entre 2008 et 2015, par domaine

	Secteur d'activité	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Total
Médi	**Bancaire consommation**	**8**	**8**	**7**	**8**	**4**	**16**	**20**	**23**	**89**
	Livrets		4	4	4	2	2	6	8	**30**
	Produits financiers		3				6	6	4	**19**
	Produits financiers pour la retraite		1	1			2	1	2	**7**
	Chèques/Vir /Tenue compte			2	4	2	6	7	9	**30**
	Bpifrance	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**3**	**2**	**5**
	Immobilier Logement	**20**	**26**	**12**	**13**	**18**	**6**	**10**	**32**	**137**
	Relations avec locataires						4	9	26	**39**
	Opérations achat-vente						2	1	6	**9**
	Assurances et assurance-vie	**0**	**4**	**3**	**4**	**6**	**7**	**0**	**1**	**25**
Médiation "régalienne"	**Bancaire réglementé**	**0**	**9**	**3**	**1**	**21**	**16**	**10**	**15**	**75**
	Consignations		9	3	1	19	12	10	10	**64**
	Notaires et Huissiers					2	4		5	**11**
	Pensions et invalidité	**19**	**6**	**5**	**9**	**6**	**14**	**14**	**29**	**102**
	Retraite		6	5	9	6	12	9	25	**72**
	ASPA (aide personnes agées)						2	5	4	**11**
	RH	**2**	**3**	**0**	**0**	**2**	**0**	**2**	**1**	**10**
	Divers*	**3**	**3**	**0**	**1**	**6**	**8**	**5**	**7**	**33**
	Dont non concernés						3	4	7	**14**
	Dont concernés		3		1	6	5	1	0	**16**
	Total	**52**	**59**	**30**	**36**	**63**	**67**	**64**	**110**	**481**

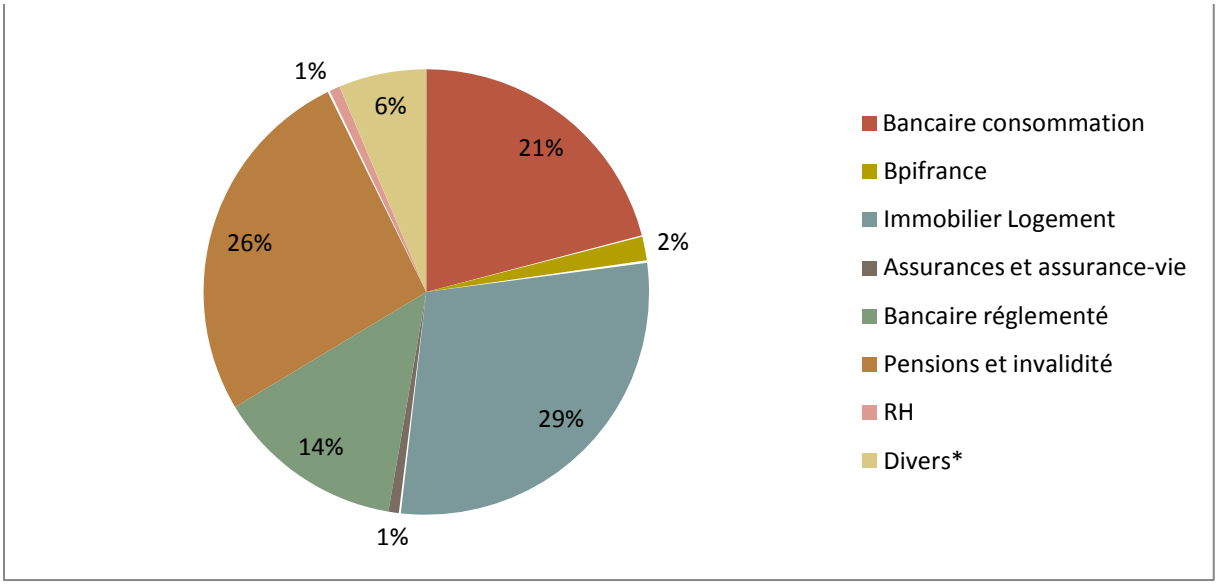
* En raison de la non différenciation entre médiation de la consommation et médiation régalienne avant 2015, il n'est pas possible de préciser davantage ces données.

Figure 1 – Répartition des dossiers de médiation 2008-2015 par secteur d'activité



B. La médiation du Groupe en 2015

Figure 2 – Répartition des dossiers de médiation 2015 par secteur d'activité



*En raison de la non différenciation entre médiation de la consommation et médiation régalienne avant 2015, il n'est pas possible de préciser davantage ces données.

Figure 3 – Répartition des dossiers de médiation en 2015 par type de médiation

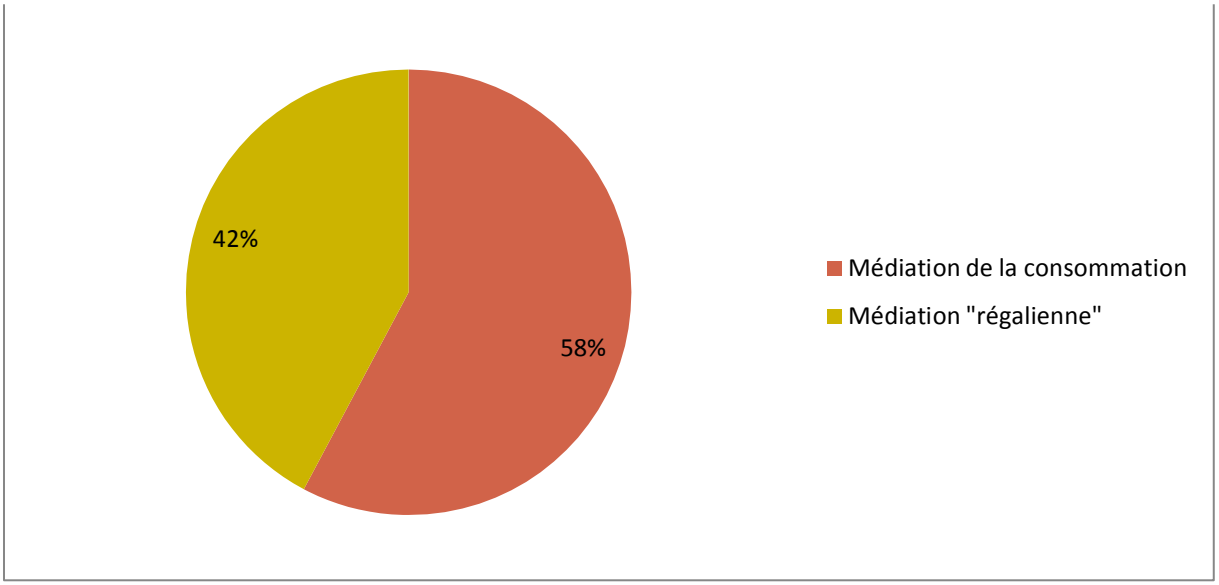
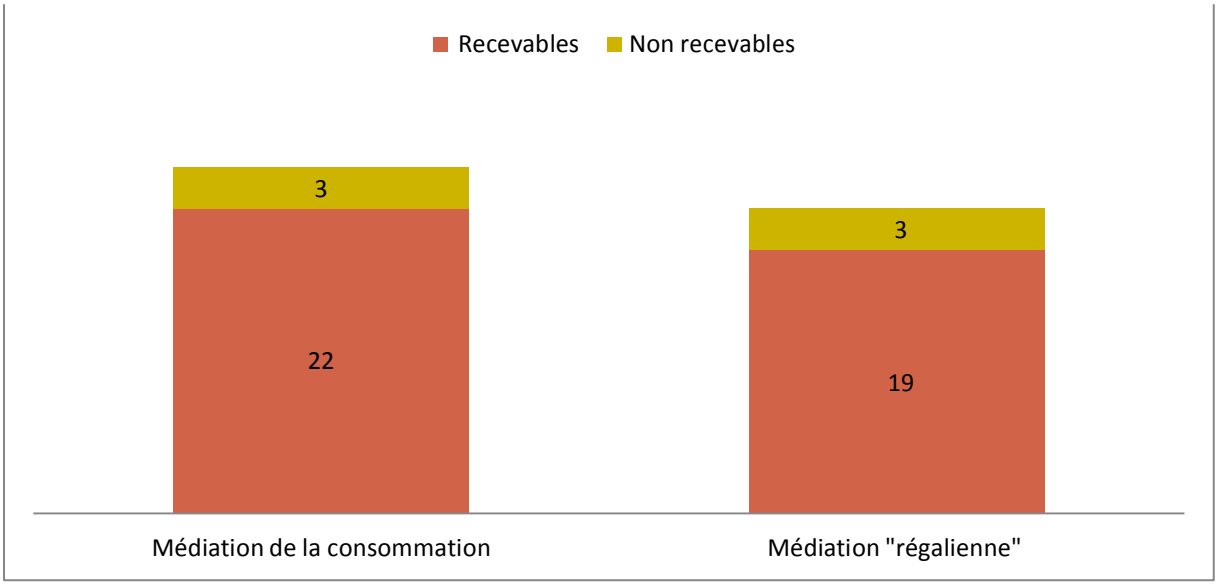


Figure 4 – Dossiers recevables ou non par la médiation (reçus du 1er août au 31 décembre)



Le respect d'un délai de 3 semaines est impératif pour signaler au requérant l'irrecevabilité de sa saisine.

Figure 5 – Origine des saisines (du 1er août au 31 décembre)

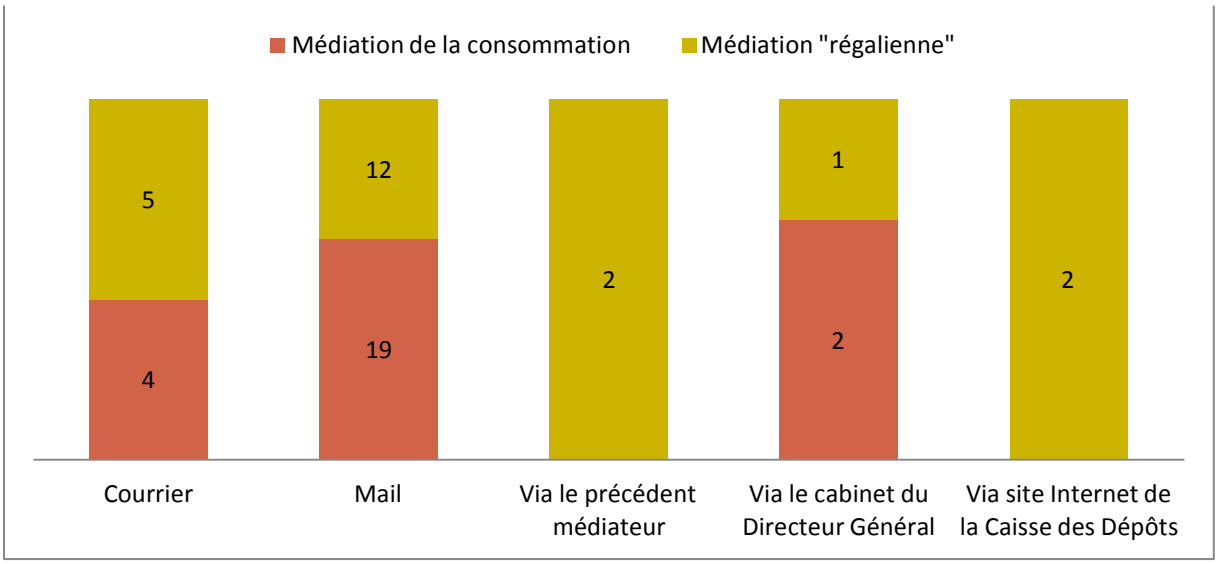
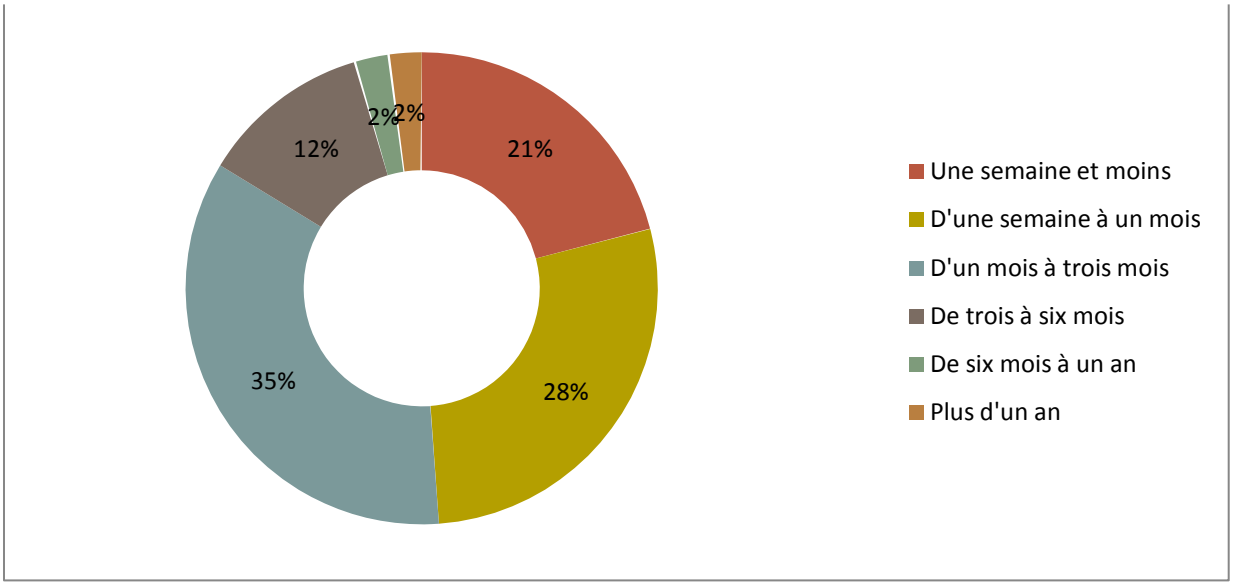


Figure 6 – Délai de traitement des dossiers (reçus du 1er août au 31 décembre)



1. Dossiers de médiation de la consommation en 2015

Figure 7 – Répartition des dossiers de médiation de la consommation en 2015

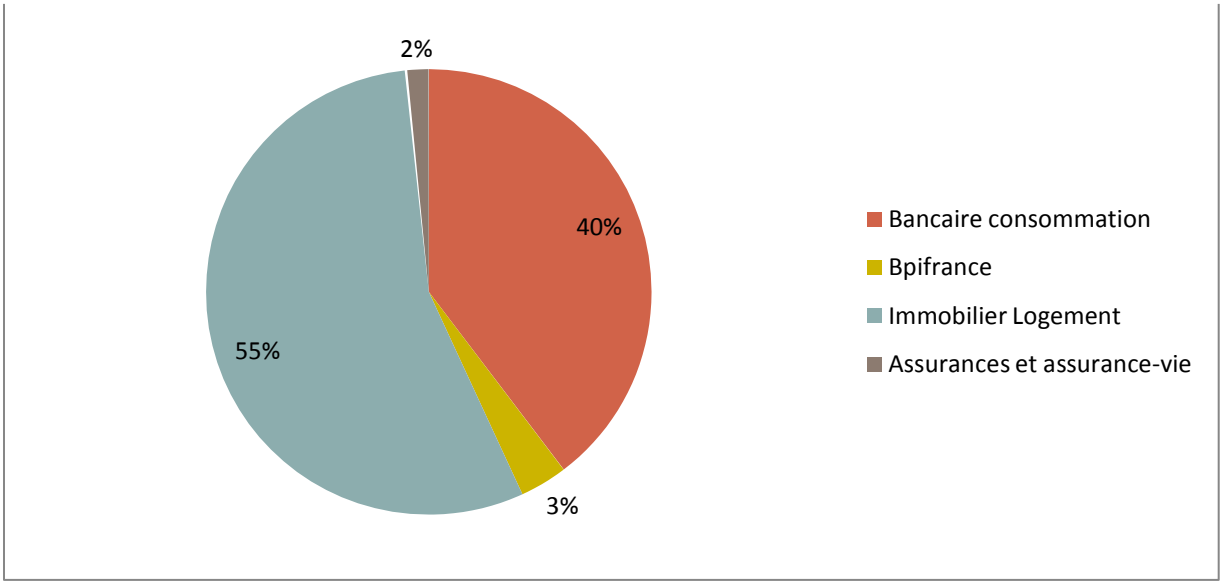


Figure 8 – Dossiers relevant du secteur bancaire

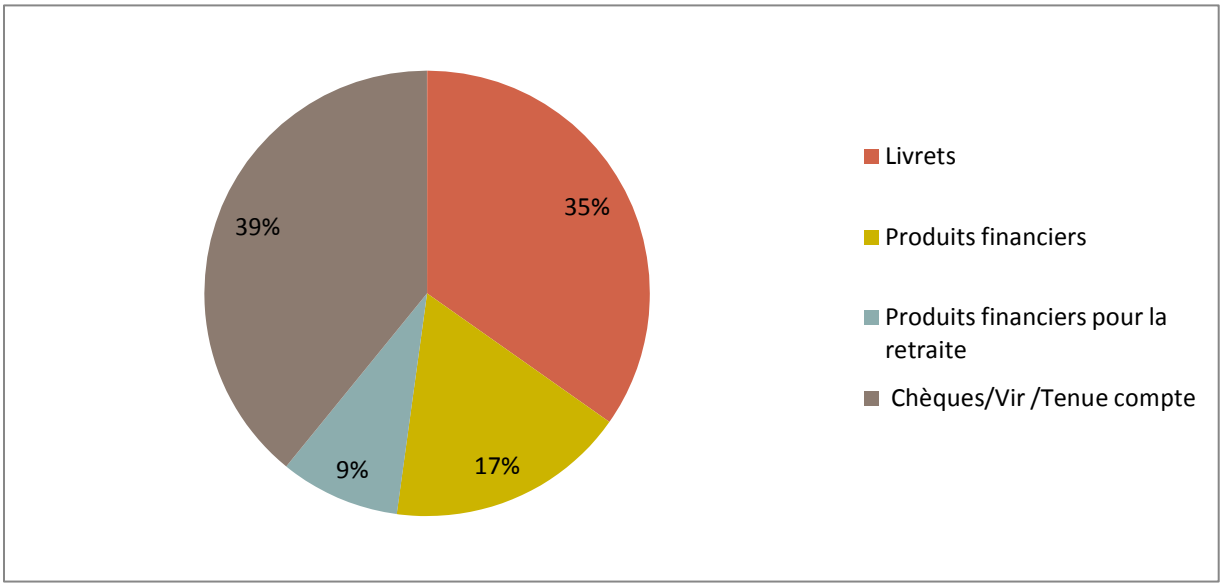
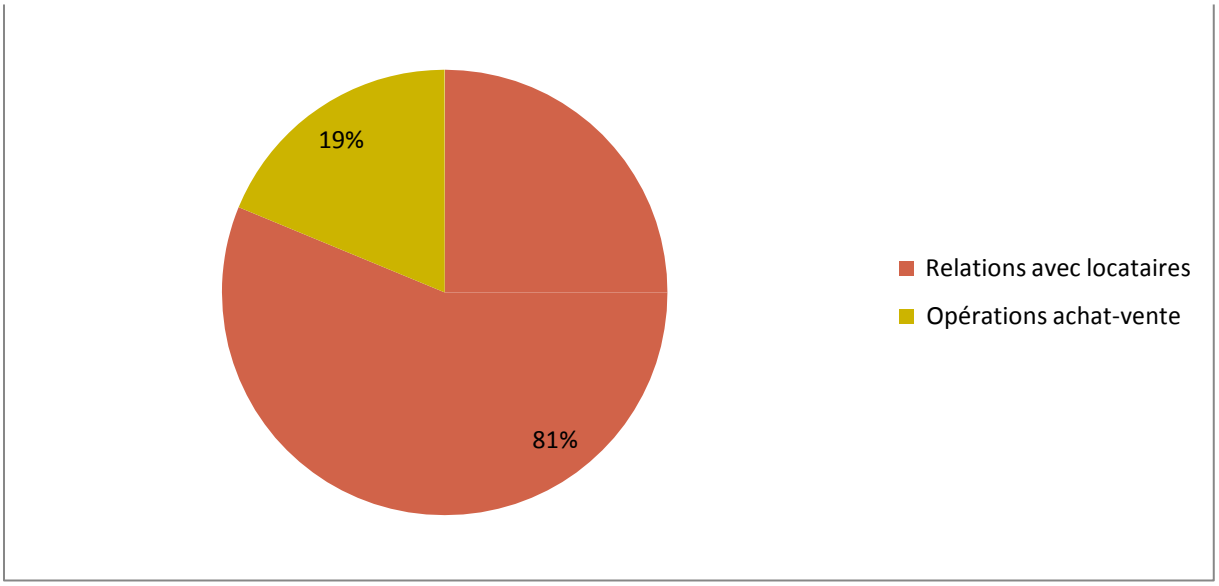
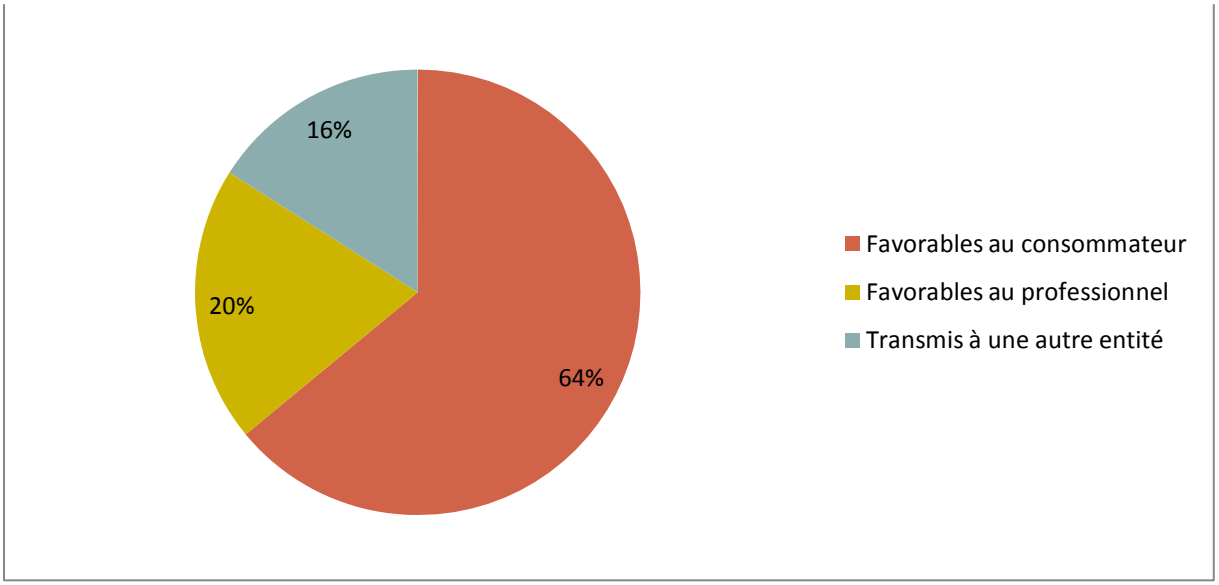


Figure 9 – Dossiers relevant du secteur immobilier-logement



Les demandes de médiation émanant de locataires de filiales du Groupe (la SNI ou Icade), trouvent en grande majorité des issues favorables.

Figure 10 – Résultats des médiations (reçues du 1er août au 31 décembre)



2. Dossiers de médiation « régalienne » en 2015

Figure 11 – Répartition des dossiers de médiation « régalienne » en 2015

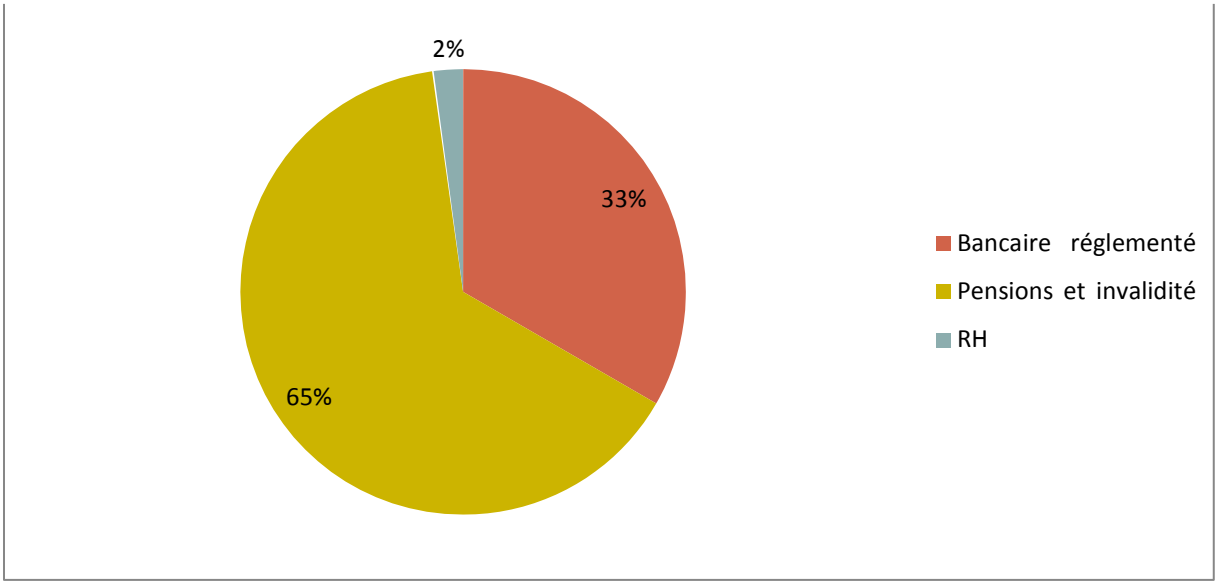


Figure 12 – Dossiers relevant du secteur des retraites

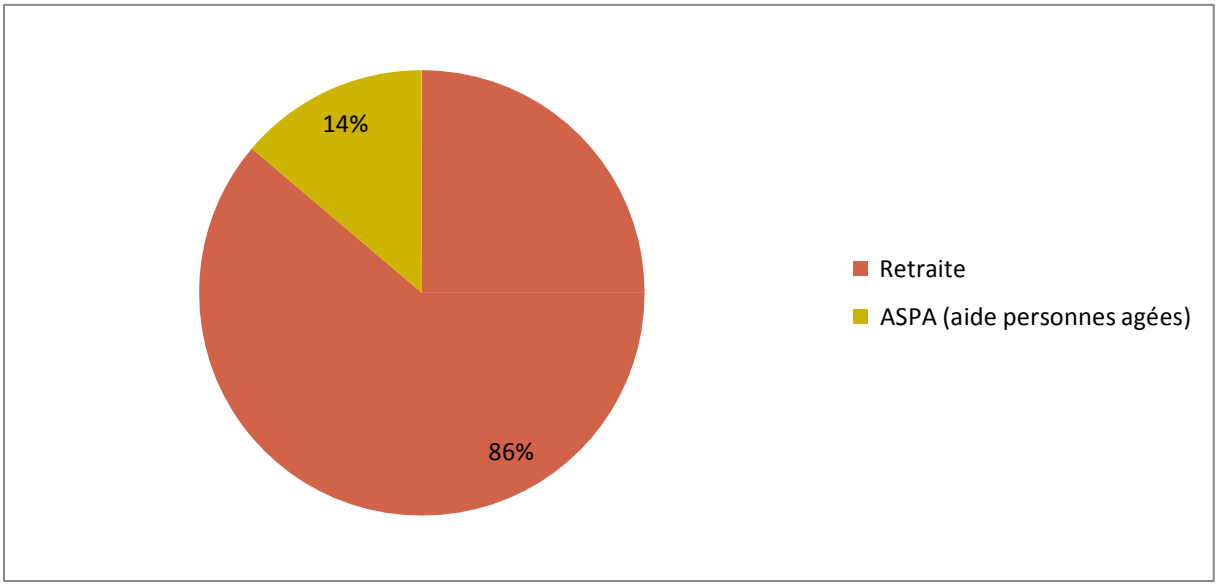


Figure 13 – Dossiers relevant du secteur bancaire réglementé

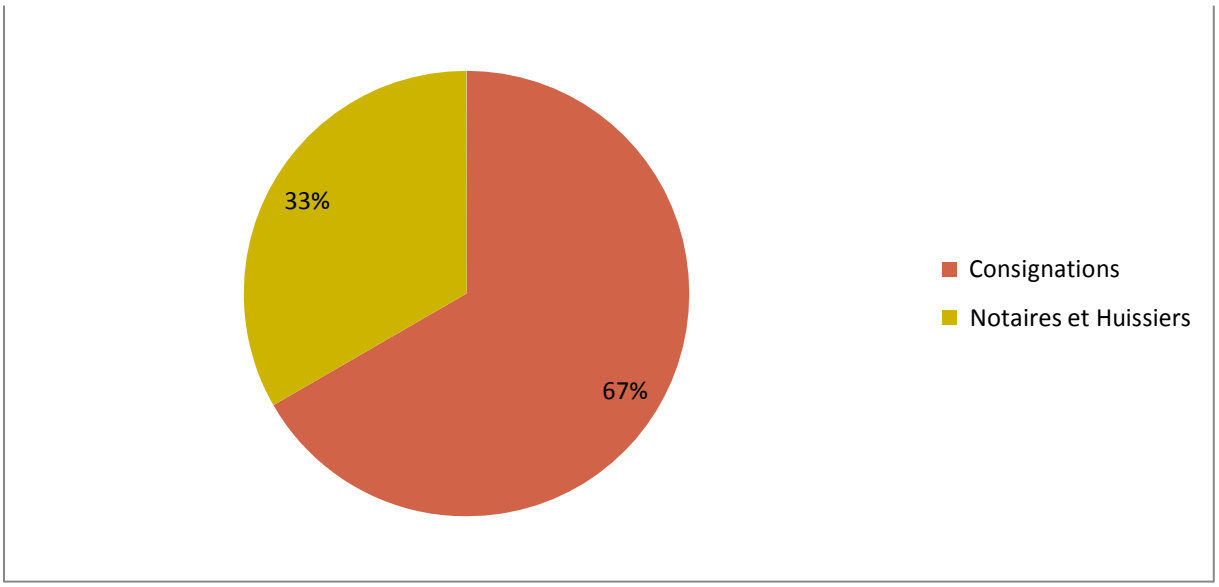
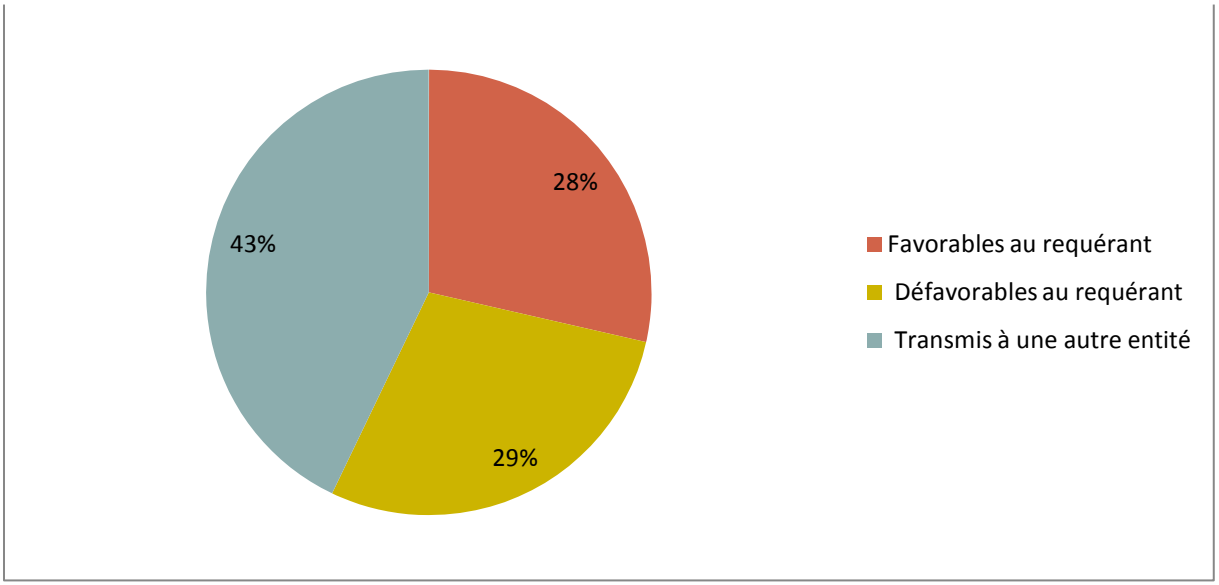


Figure 14 – Résultats des médiations (reçues du 1er août au 31 décembre)



VI. Observations de la médiatrice

- Depuis sa nomination le 25 juillet 2015, l'activité de la médiatrice a été particulièrement chargée avec, en plus du suivi des dossiers :
  - La création d'un site dédié à la Médiation,
  - La structuration de l'équipe, et la création d'un budget dédié,
  - L'élaboration d'une nouvelle Charte, pour la soumettre pour adoption au comité de direction du Groupe,
  - La constitution du dossier pour la demande de désignation par l'organe collégial du Comité consultatif du Secteur financier, pour présentation à la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation,
  - L'élaboration du présent rapport,
  - Le suivi de nombreuses formations aux fonctions de médiatrice : obtention du diplôme universitaire D.U.1 d'Ifomene, formations au sein du Club des médiateurs de services au public et du Cercle des médiateurs bancaires,
  - La gestion de la trésorerie du Club des médiateurs de services au public.

- Le dossier de **référencement** de la médiatrice du Groupe devrait être soumis courant 2016 à la **Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation**.

- Une nouvelle **Charte de la Médiation du Groupe** sera soumise au Comité de direction courant 2016, pour tenir compte de modifications apportées depuis 2009 par la nouvelle réglementation. Dès sa validation, elle sera mise en ligne sur le site de la Médiation.

- La Médiation du Groupe est confrontée en 2015 à une forte **croissance du nombre des saisines** : près de **71 %** en 2015. Si la tendance devait se poursuivre en 2016, cet afflux important poserait la question de l'adéquation des moyens humains permettant d'assumer la charge de la mission.
  Les échanges de la médiatrice avec les différentes entités du Groupe devraient permettre de tenter de remédier à cette situation, en prenant des mesures en amont.
  La reconnaissance de sa mission par les responsables de l'ensemble des entités du Groupe est un facteur d'efficacité non négligeable.

- La médiatrice du Groupe bénéficie de l'appui d'une assistante, mais il peut être difficile de respecter strictement les **délais** de réponse en cas d'absence (congés ou maladie). Une solution pourrait être trouvée courant 2016.

- **Les commentaires de ce premier rapport de médiation portent sur un nombre restreint de dossiers, puisque la médiatrice a pris ses fonctions à mi-année. Le rapport 2016 devrait permettre de formuler davantage d'observations et de recommandations.**

A. Médiation de la consommation

- Il arrive que des requêtes relevant de la médiation de la consommation, et invoquant les **valeurs du Groupe**, soient adressées à la médiatrice. Ces dossiers ont toujours été traités par les médiateurs successifs. Sous réserve de l'accord des responsables des filiales concernées, la signature de conventions avec certains médiateurs sectoriels permettra de poursuivre le traitement de ces dossiers.

- Les saisines sont recevables dans leur grande majorité (88 %). 2 dossiers ont été transférés au médiateur de La Poste.

- On constate que la **saisine en ligne** sur le site de la Médiation du Groupe dégrade la qualité de la relation de médiation. Le site ayant été créé fin 2015, un bilan sera plus aisé à l'occasion du rapport 2016, afin de mettre en œuvre une amélioration du site.

- Le **délai moyen de traitement** d'un dossier est de 57 jours. Trois dossiers complexes reçus en 2015 font encore l'objet d'un examen approfondi : les requérants en ont été avisés, et reçoivent régulièrement des informations sur l'évolution de leur demande.

- Parmi les questions soulevées le plus fréquemment par des consommateurs figurent les **demandes émanant de locataires**. Il serait opportun que les filiales du groupe Caisse des Dépôts en relation avec des consommateurs se dotent d'une **charte de bonnes pratiques**, communiquée tant en interne qu'en externe. La relation existant notamment entre locataires et propriétaires en serait améliorée.

- Aucun dossier de médiation de la consommation n'a été refusé ou interrompu entre août et décembre 2015.

B. Médiation régalienne

- La grande majorité des saisines est recevable (87 %), mais 28 % seulement trouvent une issue favorable, 43 % relevant d'une autre médiation.

- En ce qui concerne les dossiers relatifs aux **retraites**, il est souvent impossible de déroger aux règles strictes s'appliquant à ce domaine, et donc d'aboutir à une médiation. La direction des retraites s'est dans le passé rapprochée du Défenseur des Droits, qui a la possibilité de suggérer des modifications aux textes législatifs et réglementaires en vigueur. L'un des dossiers suivis en 2015 pourrait précisément illustrer ce problème.

- Début 2015, plus de 150 demandes d'intervention émanant de **commissaires enquêteurs** ont été adressées à mon prédécesseur. Etait en cause le processus de réforme des indemnités des commissaires enquêteurs, mal maîtrisé par les pouvoirs publics qui avaient confié une mission de gestion à la Caisse des Dépôts mais sans lui donner les moyens d'action. Ces dossiers ont constitué une charge de travail significative, très éloignée du rôle du médiateur. Le problème a depuis lors été réglé.

Je souhaite remercier les personnes qui ont contribué à l'élaboration de mon premier rapport de médiatrice :

- **Pierre Chevalier et Marie Dolard-Cléret, à la direction juridique et fiscale,**
- **Nathalie Sadoine et Karen Maitre à la direction de la communication,**
- **Coralie Dibling, de l'équipe Alter Egales,**
- **Et mon assistante Sarah Lemestre.**

VIII. Informatique et Libertés

La Caisse des Dépôts, dont le siège est situé au 56 rue de Lille, 75007 Paris, est responsable du traitement ayant pour finalité la gestion des dossiers de médiation dans le cadre de la résolution amiable des différends aux personnes bénéficiant des prestations de services proposées par la Caisse des Dépôts et ses filiales. Les données à caractère personnel collectées dans le cadre du processus de médiation sont nécessaires au traitement du dossier. Seules les personnes ayant en charge le règlement de ce dossier sont habilitées à y accéder. Les données à caractère personnel collectées dans le cadre de ce traitement sont conservées au maximum 3 ans à compter de la clôture du dossier. Au-delà de cette durée, toutes les données sont détruites.

Conformément à la règlementation en matière de données à caractère personnel, les personnes concernées par ce traitement disposent d'un droit d'accès, de rectification et d'effacement de celles-ci. Elles disposent également d'un droit d'opposition pour des motifs légitimes. Elles peuvent exercer leurs droits auprès du Correspondant informatique et Libertés de la Caisse des Dépôts :
- par courriel à : cil@caissedesdepots.fr
- ou par courrier à : Caisse des Dépôts - Correspondant Informatique et Libertés, 56, rue de Lille 75007 Paris.

IX. Liens et partenariats

A. Club des Médiateurs de Services au public

La Médiatrice du groupe Caisse des Dépôts est membre du Club des Médiateurs de Services au public, association réunissant des médiateurs d'organisations (entreprises, administrations, collectivités) qui partagent les mêmes valeurs en matière de médiation, en France.
Cette association a pour but de promouvoir la médiation conformément aux principes énoncés dans la charte des Médiateurs au service au public, élaborée en 2004 en concertation avec le Médiateur de la République. Elle constitue le fondement des valeurs partagées par ses membres, et leur vision commune de la médiation. Cette Charte a été rénovée début 2011. À cet effet, elle favorise les échanges de bonnes pratiques entre médiateurs pour une médiation de qualité.

Elle est aussi une instance permettant aux pouvoirs publics d'avoir un lien avec les médiateurs, leur contexte de travail, leurs modes de fonctionnement, leurs attentes et besoins… c'est ainsi que le président du Club des Médiateurs a constitué un groupe de travail ayant proposé des idées lors des travaux préalables à la rédaction de l'ordonnance du 20 août 2015.
Dans ce cadre, le Club des médiateurs échange régulièrement avec les associations de consommateurs pour être au plus proche des attentes des consommateurs et des besoins d'évolutions des processus de traitement des litiges, dont la médiation.

En tant que membre du Club des Médiateurs, la Médiatrice du groupe Caisse des Dépôts partage ses valeurs et engagements. Elle est par ailleurs la Trésorière du Club.
https://clubdesmediateurs.fr/

B. La Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC)

La **Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation** (CECMC) créée par l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015, a été installée le 13 janvier 2016.
Elle a pour missions :

- « d'établir et de mettre à jour la liste des médiateurs, y compris les médiateurs publics, qui satisfont aux exigences de qualité » (définies par les articles L. 613-1 et suivants du code de la consommation),
- « de procéder à la notification des médiateurs inscrits sur ladite liste auprès de la Commission européenne »,
- « d'évaluer leur activité de médiation et d'en contrôler la régularité » (article L. 615-1 du code de la consommation).

http://www.conso.net/content/commission-devaluation-et-de-controle-de-la-mediation-de-la-consommation-cecmc

C. Site de la médiation de la consommation

Le Secrétariat d'Etat chargé du Commerce, de l'Artisanat, de la Consommation et de l'Economie sociale et solidaire, a mis en ligne le 17 février 2016, une plateforme en ligne à destination des consommateurs.
Elle leur permet d'accéder gratuitement aux informations nécessaires afin de pouvoir exercer leur droit à la médiation. Elle présente également la liste des médiateurs de la consommation agréés en France, par secteur d'activité.

http://www.economie.gouv.fr/mediation-conso

D. 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
- une plateforme sur laquelle le consommateur n'ayant pas directement trouvé le médiateur qu'il recherche, pourrait déposer sa requête : elle fonctionne depuis le 15 février 2016.

https://webgate.ec.europa.eu/odr

TABLE DES ILLUSTRATIONS

Tableau 1 – Evolution du nombre de dossiers traités par la médiation du Groupe 13
Tableau 2 – Dossiers suivis par la médiation du Groupe entre 2008 et 2015, par domaine 14
Figure 1 – Répartition des dossiers de médiation 2008-2015 par secteur d'activité 15
Figure 2 – Répartition des dossiers de médiation 2015 par secteur d'activité 15
Figure 3 – Répartition des dossiers de médiation en 2015 par type de médiation 16
Figure 4 – Dossiers recevables ou non par la médiation (reçus du 1er août au 31 décembre) 16
Figure 5 – Origine des saisines (du 1er août au 31 décembre) 17
Figure 6 – Délai de traitement des dossiers (reçus du 1er août au 31 décembre) 17
Figure 7 – Répartition des dossiers de médiation de la consommation en 2015 18
Figure 8 – Dossiers relevant du secteur bancaire 18
Figure 9 – Dossiers relevant du secteur immobilier-logement 19
Figure 10 – Résultats des médiations (reçues du 1er août au 31 décembre) 19
Figure 11 – Répartition des dossiers de médiation « régalienne » en 2015 20
Figure 12 – Dossiers relevant du secteur des retraites 20
Figure 13 – Dossiers relevant du secteur bancaire réglementé 21
Figure 14 – Résultats des médiations (reçues du 1er août au 31 décembre) 21

ANNEXES

- La **Charte de la médiation** du groupe Caisse des Dépôts adoptée par les membres du comité de Direction du Groupe en août 2007, sera modifiée en 2016 pour tenir compte de l'évolution de la législation de la consommation.

- Les membres du **Club des médiateurs de services au public**

LA CHARTE DE LA MEDIATION DU GROUPE CAISSE DES DEPOTS

Préambule

La Caisse des dépôts et consignations a décidé la mise en place d'une charte de la médiation.

La procédure de médiation de la Caisse des dépôts s'étend à l'ensemble du Groupe, à l'exception de la CNP où un médiateur est déjà en place et des organismes du Groupe qui disposent d'une procédure de règlements amiables des différends.

Elle couvre l'établissement public, Caisse des dépôts et consignations, ses filiales (sous les réserves exprimées à l'alinéa précédent), les caisses et régimes de retraites et les organismes divers gérés par l'Établissement.

La compétence du médiateur est d'ordre externe au Groupe ; elle ne concerne pas les relations entre d'une part les agents, et salariés du Groupe, d'autre part leurs employeurs.

La procédure de médiation de la Caisse des dépôts est décrite par les articles suivants :

Article 1 - Afin de favoriser le règlement amiable des différends avec les personnes visées à l'article 4, la Caisse des dépôts a mis en place une procédure de médiation régie par la présente charte. Cette procédure est gratuite pour les demandeurs.

Article 2 - Le médiateur est nommé par le Directeur général de la Caisse des dépôts pour une période de deux ans éventuellement renouvelable.

Le médiateur est choisi, soit parmi des personnalités extérieures de compétence et d'autorité reconnues, soit parmi des personnalités internes au groupe Caisse des dépôts qui disposent de par leur fonction de l'indépendance et de l'impartialité nécessaires à l'exercice de cette fonction.

Il exerce sa mission en toute indépendance et confidentialité.

Article 3 - Le médiateur a pour mission :

- d'émettre un avis sur les différends qui lui sont soumis ;
- de suggérer, sur la base de l'expérience acquise dans sa fonction, des modifications aux règles ou procédures en vigueur.

Le médiateur ne peut intervenir qu'après exercice des procédures internes de traitement des différends.

Dans le cas où le médiateur est saisi directement, il transmet la demande au service concerné pour examen préalable.

Le médiateur accuse réception par écrit des demandes dont il est saisi.

Article 4 - La saisine du médiateur est facultative et peut-être effectuée :

- par des personnes physiques clientes de la Caisse des dépôts ou d'un organisme visé au préambule, agissant pour la défense de leurs intérêts privés, c'est-à-dire hors de leur activité
- professionnelle ;
- par des personnes physiques ou morales bénéficiant de prestations servies par la Caisse des dépôts en vertu de dispositions législatives ou réglementaires ;
- par les services de la Caisse des dépôts sollicitant un conseil sur une affaire particulièrement délicate ;
- par le Directeur général de la Caisse des dépôts ou le représentant dûment habilité d'un organisme visé au préambule.

Article 5 - La saisine du médiateur n'interrompt pas les délais de recours devant les juridictions compétentes.

Article 6 - Le médiateur dispose d'un délai de deux mois après la date de saisine, pour rendre un avis, sauf prorogation justifiée par les mesures d'instruction qu'il a demandées. Dans cet avis, sur la demande qui lui a été soumise, le médiateur propose une solution.

L'avis du médiateur est adressé, selon le cas, soit au Directeur général de la Caisse des dépôts, soit au représentant d'un organisme visé au préambule, une copie de l'avis du médiateur étant alors adressée au Directeur général de la Caisse des dépôts.

Les organismes visés au préambule communiquent au demandeur par écrit la position à laquelle ils parviennent à la suite de l'avis émis par le médiateur. À défaut d'accord, les parties conservent leurs voies habituelles de recours. Dans ce cas, elles ne peuvent faire état de ce qui s'est dit et écrit aux fins de médiation.

Le médiateur est informé de la suite donnée à son avis.

Le médiateur peut, sous sa responsabilité, solliciter directement l'accord de principe du requérant sur un projet de solution élaboré en liaison avec les services.

Article 7 - Les travaux du médiateur et les informations qu'il recueille ne sont pas rendus publics.

Article 8 - Le médiateur adresse au Directeur général de la Caisse des dépôts un rapport annuel sur son activité.

Article 9 - Pour les besoins de sa mission le médiateur dispose d'un secrétariat dénommé «secrétariat de la médiation» rattaché au cabinet du Directeur général de la Caisse des dépôts.

Cette version a été validée en Comité de direction Caisse des Dépôts en août 2007.

LES MEMBRES DU CLUB DES MEDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC

Le Médiateur de l'autorité des marchés financiers
Marielle COHEN-BRANCHE
17, place de la Bourse
75082 Paris Cedex 02

Le Médiateur de l'Association française des sociétés financières
Armand PUJAL
24 avenue de la Grande Armée
75854 Paris Cedex 17

Le Médiateur de l'Assurance
Philippe BAILLOT
BP 290
75425 Paris Cedex 9

La Médiatrice auprès de BNP Paribas pour la clientèle des particuliers
Dominique CHEVAILLIER BOISSEAU
ACI CIHRCC1
75450 Paris Cedex 09

La Médiatrice du groupe Caisse des Dépôts
Anne GUILLAUMAT de BLIGNIERES
56 rue de Lille
75356 Paris 07 SP

La Médiatrice des Communications électroniques
Marie-Claire MIALARET
BP 999
75829 Paris Cedex 17

Le Médiateur de l'Eau
Dominique BRAYE
BP 40 463
75366 Paris Cedex 08

Le Médiateur du Groupe EDF
Alain BRIERE
TSA 50026
75804 Paris Cedex 08

Le Médiateur de l'Education Nationale et de l'Enseignement Supérieur
Claude BISSON-VAIVRE
Carré Suffren 110, rue de Grenelle
75357 Paris 07 SP

Le Médiateur National de l'Energie
Jean GAUBERT
15 rue Pasquier,
75008 PARIS

Le Médiateur des Entreprises
Pierre PELOUZET
Bureau des développements Numériques
SG-SIRCOM – Télédoc 536
75572 Paris Cedex 12

Le Médiateur de France 2
Nicolas JACOBS
7, esplanade Henri-de-France
75907 Paris Cedex 15

Le Médiateur des Rédactions de France 3
Marie-Laure AUGRY
7, Esplanade Henri-de-France
75015 Paris

La Médiatrice de Paris Habitat OPH
Danièle AGUANNO-PROMONET
21 bis rue Claude Bernard
75253 Paris Cedex 05

Le Médiateur des programmes de France Télévisions
Gora PATEL
7 Esplanade Henri de France
75907 Paris Cedex 15

Le Médiateur National de Pôle Emploi
Jean-Louis WALTER
Direction Générale
1 rue de Docteur Gley
75987 Paris Cedex 20

Le Médiateur du groupe ENGIE
Jean-Pierre HERVÉ
TSA 34 321
92099 – La Défense Cedex

La Médiatrice de la RATP
Betty CHAPPE
LAC LC12
54 quai de la Râpée
75599 Paris Cedex 12

Le Médiateur du groupe La Poste
Pierre SEGURA
44 boulevard de Vaugirard
CPF 407
75757 Paris Cedex 15

Le Médiateur de la SNCF
Bernard CIEUTAT
TSA 49980
75839 Paris Cedex 17

Le Médiateur des Ministères économiques et financiers
Christophe BAULINET
BP 60153
14010 Caen Cedex 1

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

Le Médiateur de la Mutualité sociale agricole
Roland BAUD
Les Mercuriales
40, rue Jean Jaurès
93547 Bagnolet Cedex

Le Médiateur de la région Ile-de-France
Jean-Pierre HOSS
33 rue Barbet de Jouy
75007 Paris