GROUPE

Caisse des Dépôts

Rapport de la Médiatrice 2017



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 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).

La Caisse des Dépôts joue un rôle unique dans le pays. Elle est un investisseur de long terme, reconnu pour son expertise dans la gestion des mandats, qui contribue avec ses filiales, dans le respect de ses intérêts patrimoniaux, au développement des territoires et à lutter contre les inégalités.

Elle exerce ainsi ses missions autour de cinq métiers :

- La Banque des Territoires : interventions (en conseil, financement, opération) à destination des collectivités locales, SEM, organismes de logement social, etc. grâce à des prêts sur fonds d'épargne, des investissements, des services bancaires ; les filiales CDC-Habitat et la SCET participent à cette offre au service des territoires. Elle gère également les comptes bancaires de certaines professions de Justice (notaires, huissiers).
- Les retraites et la formation professionnelle, métier historique de gestionnaire de mandat en tant que tiers de confiance. La Caisse des Dépôts gère ainsi 70 mandats de protection sociale, notamment les retraites d'un Français sur cinq, le compte personnel de formation (CPF) et des fonds de solidarité.
- La gestion d'actifs : la Caisse des Dépôts est un investisseur institutionnel majeur en France et en Europe. C'est un acteur engagé en faveur de la finance verte.
- Les métiers de financement et d'investissement dans les entreprises, avec Bpifrance, filiale à 50 % de la Caisse des Dépôts et de l'État, qui soutient les entreprises et leurs projets de croissance, quelle que soit leur taille. Le groupe Caisse des Dépôts est également le premier financeur en fonds propres de l'économie sociale et solidaire.
- Les filiales et participations stratégiques qui exercent, chacune d'elles, une activité autonome. Elles sont actives notamment dans les secteurs du logement, des transports, de l'équipement, de l'équipement et du tourisme.

Sommaire

ACTIVITÉ **p.6**
La médiation en 2017

CHIFFRES **p.16**
Les chiffres de la médiation :
- Médiation de la consommation
- Médiation institutionnelle

LITIGES **p.22**
Exemples de médiation :
- Médiation de la consommation
- Médiation institutionnelle

RECOMMANDATIONS **p.32**
Propositions de la Médiatrice

ANNEXES **p.36**



Anne Guillaumat de Blignières
Médiatrice du groupe Caisse des Dépôts

La médiation a été instaurée en 1997 au sein du groupe Caisse des Dépôts, sur la recommandation du Médiateur de la République. Instrument de paix, elle a pour objectif de résoudre à l'amiable un différend entre des personnes volontaires pour entrer dans ce processus, avec un état d'esprit d'ouverture et de respect de l'autre.

La Médiation du Groupe est un dispositif exigeant, qui vise à inscrire la **confiance** au cœur des relations avec ses parties prenantes, usagers et consommateurs. Elle contribue à la qualité des services apportés aux clients et aux bénéficiaires de prestations.

A la Caisse des Dépôts, la médiation s'exerce simultanément vis-à-vis de bénéficiaires de prestations dans le cadre des missions d'intérêt général qui lui sont confiées par l'Etat, mais aussi, dans quelques cas, dans le cadre de relations avec des consommateurs.

A l'origine instance de médiation institutionnelle, la Médiation du Groupe a évolué ces dernières années pour répondre à la nouvelle législation européenne et française relative à la consommation.

Pour tenir compte de l'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de la consommation, et de ses décrets d'application, un organe collégial paritaire s'est réuni le 21 décembre 2017, et m'a désignée Médiatrice de la consommation, pour une durée de trois ans.

Ma demande de référencement auprès de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC), le Régulateur français, est en cours de préparation.

S'agissant de la médiation de la consommation, certaines filiales du groupe Caisse des Dépôts ont fait appel à des médiateurs sectoriels. Par ailleurs, j'ai accueilli favorablement la demande de certaines entités du Groupe d'intervenir comme Médiatrice dans le cadre de leurs dossiers relevant de la médiation de la consommation.

En 2017, j'ai instruit essentiellement des dossiers de **médiation institutionnelle** (retraites, consignations, dépôts règlementés, logement, actifs en déshérence…), et quelques dossiers de **médiation de la consommation** (notamment pour certaines activités bancaires et l'assurance).

J'ai dû faire face en 2017 à une exceptionnelle progression du nombre de saisines, avec 274 dossiers reçus, soit une augmentation de 88% par rapport à 2016. **229 dossiers recevables ont été instruits au cours de l'année, représentant une augmentation de 122%.** 70% des saisines sont liées au dispositif Ciclade de gestion des comptes en déshérence, mis en place par la Caisse des Dépôts, dans le cadre de l'application de la loi Eckert du 13 juin 2014.

Les dossiers relevant de la médiation de la consommation n'ont représenté que 6 % de l'ensemble des saisines.

Même si le chiffre de 191 saisines liées à Ciclade est important pour la structure de médiation du Groupe, il reste faible par rapport aux 1,2 million de recherches effectuées en 2017 sur le site Internet Ciclade, et aux 89 000 demandes instruites par le service de restitution des avoirs en déshérence.

J'ai organisé une présentation du dispositif Ciclade au Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) et à son équipe, le 3 mai 2017. Sur ma proposition, l'équipe de gestion de Ciclade a ensuite rencontré les membres du Cercle des

Médiateurs bancaires le 19 septembre 2017, afin qu'ils s'assurent auprès de leurs établissements du respect des conditions de communication et de transmission des avoirs inactifs à la Caisse des Dépôts.

J'ai instruit avec la plus grande attention chacun des dossiers recevables pendant l'année, et veillé à proposer des solutions de manière impartiale et indépendante, aussi bien en droit qu'en équité. J'ai ainsi contribué à rétablir des relations de confiance entre des personnes et des entités du Groupe en litige, d'une manière que je souhaite **durable.**

Les **saisines digitales** se sont développées, par e-mail et via le site de la Médiation du groupe Caisse des Dépôts, et elles représentent aujourd'hui plus des trois quarts des saisines. J'ai par ailleurs entamé une réflexion sur l'évolution de mon site Internet dédié.

Je reste néanmoins attentive aux sollicitations des personnes non familières des nouvelles technologies ou n'ayant pas accès à Internet, afin de ne pas créer de différence de traitement.

Mon indépendance m'a permis de formuler plusieurs **propositions d'évolution** de la qualité de service de l'Institution sur certains points précis, et tout particulièrement sur certaines évolutions de la communication du dispositif Ciclade. Elles ont été en général accueillies favorablement par les entités du Groupe, qui ont validé leur mise en place.

Enfin, dans un souci d'amélioration constante du traitement des dossiers par la médiation, j'ai mis au point un questionnaire destiné aux requérants, afin de mesurer leur **satisfaction** par rapport à l'efficacité de la médiation. Il sera envoyé à chacun dès le début 2018, afin de procéder dorénavant à une évaluation annuelle.

J'adresse mes sincères **remerciements** à Eric Lombard, directeur général de la Caisse des Dépôts, pour son écoute et la confiance qu'il m'a accordée en soumettant ma désignation à l'organe collégial.

Je remercie enfin l'ensemble des interlocuteurs que j'ai sollicités, dans les différentes entités du groupe Caisse des Dépôts, pour le soin qu'ils ont apporté à répondre à mes demandes. Leur réactivité et la précision de leurs réponses ont, la plupart du temps, permis de trouver des **solutions** à des situations parfois complexes.

« Le nombre de saisines reçues en 2017 a augmenté de 88 % et deux fois plus de dossiers ont été instruits. Cette progression exceptionnelle est principalement due au grand nombre de requêtes liées à la mise en œuvre de la mission confiée à la Caisse des Dépôts pour restituer au grand public les sommes issues de comptes et contrats en déshérence. »



ACTIVITÉ

La Médiatrice du groupe Caisse des Dépôts a été désignée par un organe collégial paritaire pour son activité de médiation de la consommation, pour une période de trois ans, le 21 décembre 2017. La plus large part de son activité a néanmoins été consacrée à la **médiation institutionnelle,** et tout particulièrement à un grand nombre de saisines dans le cadre du dispositif Ciclade de gestion des comptes en déshérence.

La médiation en 2017 au sein du groupe Caisse des Dépôts

La Foi publique, devise de la Caisse des Dépôts depuis sa création

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. A Rome, elle avait son sanctuaire sur le Capitole, personnifiant la fidélité contractuelle et la force solidaire de la communauté.

On retrouve ce concept dans les premiers grands traités de droit public du XVII^{ème} siècle français. 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 relatifs à la création en 1816 de la Caisse des Dépôts dont elle est la devise. La Foi publique joue un rôle de ciment politique et social, par l'intéressement de toute la population à la fortune publique.

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.



La médiation à la Caisse des Dépôts

Le groupe Caisse des Dépôts a créé une instance de médiation **institutionnelle** en mars 1997, sur la recommandation du Médiateur de la République.

Cette médiation a été amenée à évoluer pour se conformer à la législation récente, européenne et française, relative à la **consommation :** celle-ci impose à tout professionnel de mettre en place son propre processus de médiation ou de renvoyer le consommateur à un dispositif de médiation conforme aux nouvelles exigences. L'ensemble du dispositif est placé sous l'autorité de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC), qui notifie

à la Commission européenne la liste des médiateurs qu'elle aura homologués.

Pour garantir son indépendance et son impartialité, un médiateur de la consommation employé ou rémunéré exclusivement par le professionnel doit être désigné selon une procédure transparente, par un organe collégial paritaire composé de représentants de consommateurs et du professionnel, avant de demander son référencement par la CECMC.

A la demande du directeur général de la Caisse des Dépôts, un organe collégial paritaire s'est réuni le 21 décembre 2017 et a désigné à l'unanimité Anne Guillaumat de Blignières en tant que Médiatrice de la consommation du groupe Caisse des Dépôts pour une durée de trois ans, sous la dénomination « Médiatrice du Groupe ». Toute entité du Groupe peut avoir recours à elle.

La Médiatrice exerce son activité selon la charte de la médiation du groupe Caisse des Dépôts, validée en comité de direction le 24 octobre 2016, tenant compte de l'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de la consommation, et de ses décrets d'application. Cette charte va être amendée prochainement pour tenir compte des évolutions législatives, notamment le Règlement général sur la protection des données (RGPD).

La Médiatrice est tenue de rédiger un rapport annuel sur son activité, et de communiquer avec les consommateurs via un site Internet dédié.

La Médiatrice est indépendante.
Aucun lien hiérarchique ou fonctionnel n'existe entre elle et le professionnel. Elle bénéficie d'une totale autonomie dans l'exercice de sa mission. Elle dispose d'un budget et d'une équipe distincts, adaptés à l'accomplissement de sa mission. Sa rémunération est sans lien avec le résultat des médiations.

La Médiatrice est neutre et impartiale.
Elle s'interdit toute situation de conflit d'intérêt et s'engage à traiter en permanence toutes les parties d'une manière impartiale dans le cadre de la médiation. Elle prend ses décisions en droit et en équité.

La Médiatrice est compétente.
Son parcours professionnel garantit une connaissance approfondie du groupe Caisse des Dépôts. Elle suit des formations spécifiques sur la médiation.

Médiation de la consommation et médiation institutionnelle

La médiation du groupe Caisse des Dépôts couvre à la fois des secteurs relevant du droit de la consommation (notamment certaines activités bancaires, assurance…) et d'autres correspondant à ses missions historiques et réglementées, ne relevant pas du droit de la consommation (retraites, consignations, dépôts règlementés, logement, restitution des avoirs en déshérence, compte personnel de formation…).

La Médiatrice intervient ainsi à la fois sur des saisines relevant de la **médiation de la consommation** et de la **médiation institutionnelle.** La médiation de la consommation concerne uniquement les litiges portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de services entre un consommateur et un professionnel.

En raison de la jurisprudence récente, liée à un arrêt de la Cour d'appel de Paris, les saisines relatives au logement relèvent aujourd'hui de la médiation institutionnelle.

Qu'une saisine soit relative à la médiation de la consommation ou à la médiation institutionnelle, son instruction est indifférenciée, avec un niveau d'exigence comparable et des délais identiques.

Une définition de la médiation institutionnelle ?

Une évolution législative pourrait envisager une définition de la médiation institutionnelle, formulée de cette manière : « Des médiateurs peuvent être institués par les ministres, les organes exécutifs ou délibérants des collectivités territoriales, les établissements publics ou les organismes chargés d'une mission de service public au sens des dispositions de l'article L100-3 du code des relations entre le public et l'administration, pour permettre à leurs usagers, qu'il s'agisse de personnes physiques ou morales, et éventuellement à leurs personnels, de trouver une solution amiable au différend qui les oppose, dans le respect du principe d'équité. Ces médiateurs disposent des moyens suffisants pour assurer leur office, ils structurent librement leur processus, ils sont indépendants des autorités administratives en charge des dossiers qu'ils traitent et ne reçoivent d'instruction d'aucune autorité. Ces médiateurs peuvent disposer d'un réseau réparti sur l'ensemble du territoire dans des conditions fixées par décret.

Les médiateurs institutionnels peuvent demander aux parties intéressées les informations utiles à l'exercice de leur mission. Les services gestionnaires concernés sont tenus de leur communiquer les éléments dont ils disposent, ainsi que leurs propositions sur le différend.

Ces médiateurs accomplissent leur mission avec impartialité, neutralité, compétence et diligence. Leur médiation est soumise au principe de confidentialité. La saisine des médiateurs institutionnels présente un caractère gratuit pour le demandeur.

Pour toutes les demandes que le médiateur institutionnel a à traiter dans ce cadre et sans que cela entraine une obligation de conclure un accord, les administrations concernées sont réputées accepter d'entrer en médiation.

Chaque médiateur institutionnel publie un rapport annuel, qui établit le bilan de son activité et émet toute recommandation ou proposition utile pour prévenir les différends et améliorer le fonctionnement du service public. »

Des liens avec les médiateurs sectoriels

Un certain nombre de dossiers de médiation sont transmis à la Médiatrice du groupe Caisse des Dépôts par le Défenseur des Droits ou par d'autres médiateurs.

Pour instruire les requêtes en médiation liées au droit de la consommation, certaines filiales de la Caisse des Dépôts font appel à des médiateurs sectoriels : le Médiateur de l'Assurance pour CNP Assurances ; le Médiateur Tourisme et Voyage pour Transdev et la Compagnie des Alpes.

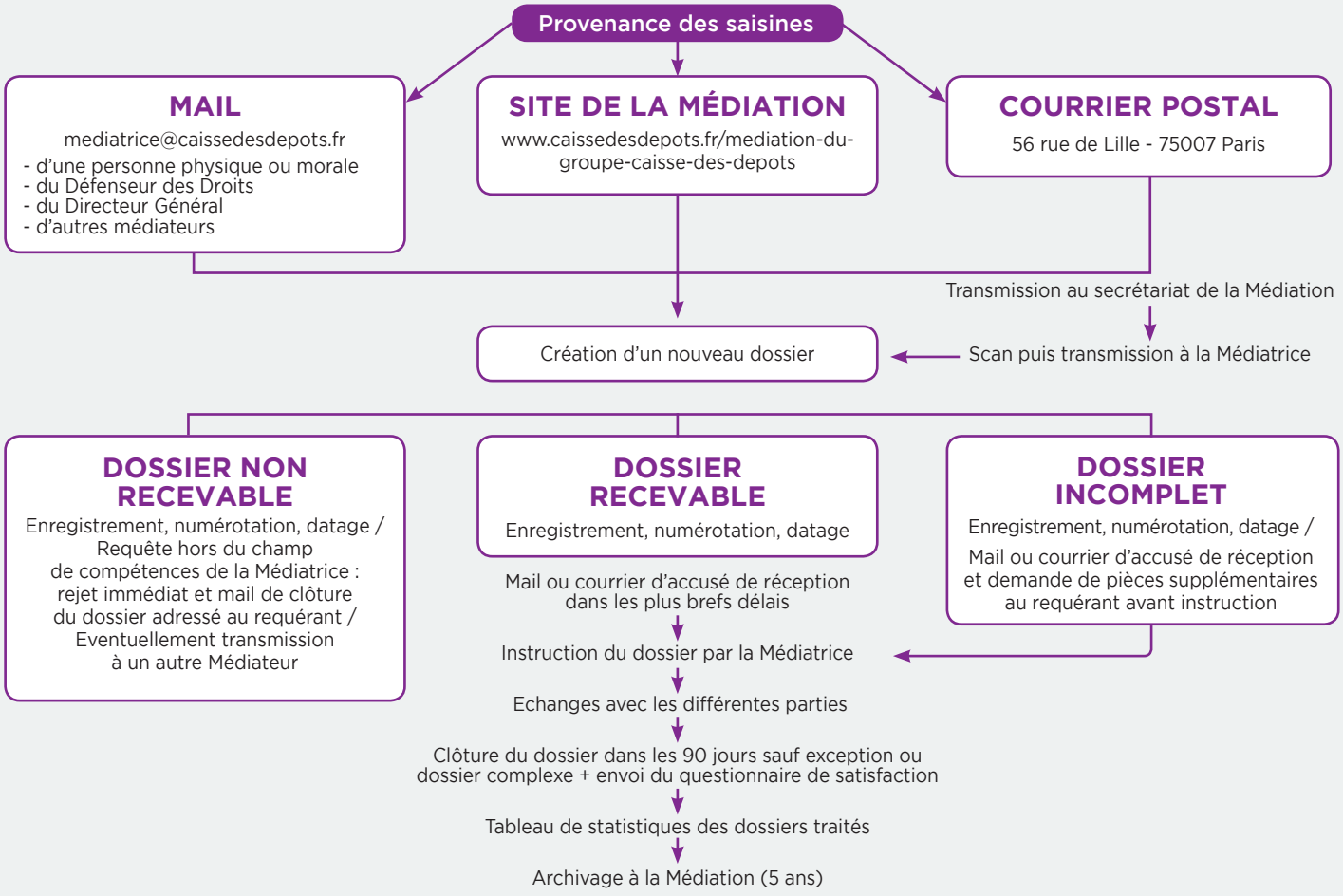
Pour répondre à l'objectif fixé par le Directeur Général de la Caisse des Dépôts, la Médiatrice s'assure également que **chaque entité du Groupe** respecte la législation en matière de médiation.

En 2017, la Médiatrice a ainsi accueilli positivement **la demande de la Mission Sociale Groupe (MSG) de la Caisse des Dépôts** d'assurer la médiation de la consommation en cas de litige entre un emprunteur à propos d'un prêt que celle-ci lui aurait consenti. La MSG s'est engagée dans une refonte de son offre de prêts sociaux destinés aux collaborateurs du Groupe. Elle a actualisé ses contrats de prêts et en particulier ses conditions générales. Parmi les dispositions nouvelles insérées dans ses nouveaux contrats figure une clause relative à la médiation. Conformément à l'obligation prévue dans l'article L 612-1 du code de la consommation, la mission de la Médiatrice « consistera à proposer une solution à un litige qui viendrait à naître entre l'Emprunteur et la Caisse des Dépôts, et qui serait relatif à l'exécution du Crédit Immobilier et aux services fournis par la Caisse des Dépôts dans le cadre dudit Crédit Immobilier ». Il en va de même pour les prêts à la consommation qu'accorde la MSG à ses ouvrants droit.

L'intervention de la Médiatrice

La Médiatrice peut être saisie par toute personne qui rencontre un litige avec une entité du groupe Caisse des Dépôts. Avant de pouvoir être instruite, la saisine doit être accompagnée des documents nécessaires au traitement de la demande.

LE PARCOURS DES SAISINES



Le traitement d'une saisine

La Médiatrice accuse réception de la saisine dans le délai le plus rapide. Après s'être assurée de sa recevabilité, elle instruit ensuite le dossier, par tous les moyens à sa disposition. L'issue de la médiation intervient dans un délai de quatre-vingt-dix jours à compter de la date à la laquelle la Médiatrice avise les requérants qu'elle dispose des documents nécessaire au commencement de son instruction. **Ce délai peut être prolongé par la Médiatrice,** à tout moment, en cas de litige complexe. Elle en avise alors immédiatement les parties.

La Médiatrice s'attache à rétablir une relation qui a été rompue entre un client et une entité du groupe Caisse des Dépôts. Au-delà d'une solution à un litige ponctuel, elle a pour ambition de renouer un lien de confiance dans la durée

Un site Internet dédié

Un site Internet dédié facilite le recours à la Médiatrice. Il est signalé sur la page d'accueil du site de la Caisse des Dépôts. Il indique les contacts nécessaires pour la saisine et fournit aussi un formulaire de saisine en ligne. Le site propose également des liens intéressants avec l'environnement de la médiation. Il est accessible à cette adresse http://www.caissedesdepots.fr/mediation-du-groupe-caisse-des-depots.

La Médiatrice a entamé une réflexion sur l'évolution de son site Internet, notamment pour le mettre en conformité avec le Règlement général sur la protection des données (RGPD).

La Médiatrice reste néanmoins **attentive aux personnes qui ne sont pas familières de la culture digitale ou qui n'ont pas accès à Internet.**

Comme l'a rappelé Corinne Dromer, présidente du Comité consultatif du secteur financier (CCSF), les travaux de l'Observatoire de l'Inclusion Bancaire (OIB) ont montré qu'en France, pour des raisons diverses, 6 à 7 millions de personnes n'ont pas accès à Internet. Il est donc important de veiller à organiser les relations avec toutes les personnes qui pourraient être victimes de la « fracture numérique ».

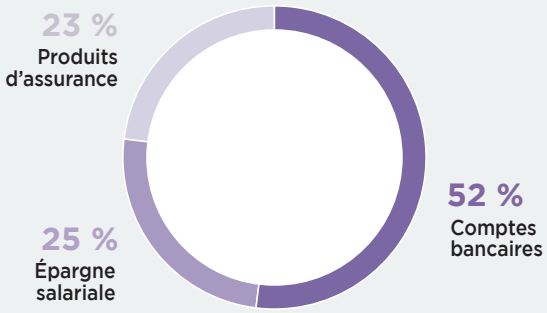
Cette position a également été exprimée dans le Rapport pour avis n° 278 de la Commission des Lois de l'Assemblée Nationale (PLF 2018), concernant la nouvelle procédure numérique de la justice civile, rappelant qu'elle ne devait pas « aboutir à laisser de côté les justiciables qui ne sont pas familiers des nouvelles technologies ou qui n'y ont pas accès ».

La gestion des comptes en déshérence

La loi Eckert du 13 juin 2014 a confié aux établissements financiers et à la Caisse des Dépôts de nouvelles obligations pour la gestion des contrats d'assurance vie non réclamés et des comptes inactifs. La Direction des clientèles bancaires de la Caisse des Dépôts a conçu pour cela le dispositif Ciclade, en lien avec les fédérations bancaires et d'assurances, comprenant l'ouverture du site Internet Ciclade le 2 janvier 2017. Le dispositif permet de recevoir, conserver et organiser le reversement des avoirs concernés aux ayants droit ou bénéficiaires. Le dispositif intègre les besoins et contraintes de l'ensemble des parties prenantes pour garantir la restitution des sommes dans l'intérêt des particuliers.

291 établissements soumis à la loi du 13 juin 2014 ont déposé des sommes issues de comptes, contrats et avoirs en déshérence à la Caisse des Dépôts entre le 1er juillet 2016 et le 31 décembre 2017.

NATURE DES SOMMES REÇUES



Près de 4,6 milliards d'euros ont été transférés à la Caisse des Dépôts de juillet 2016 au 31 décembre 2017, pour 7,5 millions de comptes et contrats. Pour permettre aux bénéficiaires d'effectuer des recherches et récupérer les sommes leur revenant, la Caisse des Dépôts a ouvert un site dédié de recherche en ligne le 2 janvier 2017 : www.ciclade.fr.

La recherche sur le site Ciclade se fait en deux temps : tout d'abord, un premier niveau de recherche général ; puis, si des concordances ont été trouvées, la poursuite de la demande dans un espace personnel.

Le site a été fortement sollicité par le public : **1,2 million de recherches** ont été effectuées par son intermédiaire pendant l'année 2017, et près de **89 000 demandes** ont été transmises au service de restitution des avoirs en déshérence.

L'afflux de demandes, particulièrement au premier trimestre, a représenté **plus de deux fois la prévision initiale.** Pour y faire face, la Caisse des Dépôts a mis en œuvre un plan d'actions portant sur le renfort des équipes de gestion et sur l'automatisation de certaines opérations de contrôle afin d'alléger la tâche des gestionnaires. La mise en place d'un centre d'appels au 0 809 40 40 41 a permis d'offrir une assistance à la navigation sur le site www.ciclade.fr.

La gestion s'est par ailleurs heurtée à deux grandes difficultés : les données manquantes ou erronées, particulièrement sur les contrats les plus anciens ou les plans d'épargne entreprise, ont rendu difficile le rapprochement des demandes et des produits « en base », nécessitant des **échanges complémentaires avec les établissements financiers** déposants.

Les équipes de gestion ont dû également maîtriser la **complexité** des différents produits déposés, ainsi que la règlementation en matière de succession et l'application de la fiscalité spécifique de la loi du 13 juin 2014.

Dans ce contexte, la Caisse des Dépôts a engagé des mesures de simplification, en concertation avec le Conseil supérieur du notariat, pour les demandes portant sur des successions.

Des demandes d'évolutions législatives ou réglementaires ont également été formulées auprès de la Direction Générale du Trésor afin :

- de fixer le périmètre des produits en déshérence à déposer à la Caisse des Dépôts, afin d'anticiper les charges futures de gestion et les prévisionnels de dépôts ;
- d'**alléger et de simplifier les procédures**, en particulier dans le domaine fiscal.

Ces demandes sont en cours d'instruction par la Direction Générale du Trésor et restent à inscrire dans un dispositif législatif et réglementaire.

La capacité de la Caisse des Dépôts à restituer les fonds dépend fortement de la **qualité des données réglementaires fournies par les établissements** : des noms ou des prénoms incomplets, une date de naissance ou de décès absente ou erronée peuvent rendre difficile voire impossible le rattachement des fonds à une recherche.

Pour les banques et assurances, les dossiers « papier » les plus anciens ont été pour certains re-saisis dans les systèmes informatiques de manière incomplète. Les fusions et refontes survenues dans les systèmes d'information ont également pu entraîner des pertes d'informations. En revanche, la qualité des données devient très bonne pour les dossiers créés après le passage à l'euro.

Pour les Plans d'Epargne Entreprise, la connaissance de la date de naissance notamment reste une difficulté pour les teneurs de compte : ceux-ci dépendent directement des **informations fournies par les entreprises** concernant leurs salariés, informations souvent très incomplètes au regard des obligations réglementaires. Une évolution législative a été demandée dans ce sens lors des échanges avec la Direction Générale du Trésor.

Les saisines liées aux comptes en déshérence

Un nombre très significatif de saisines reçues et instruites en 2017 par la Médiatrice a concerné les comptes et contrats en déshérence, même s'il reste faible comparé au volume des demandes gérées par le dispositif. **Les dossiers de médiation liés à Ciclade relèvent de la médiation institutionnelle.**

En 2017, la Médiatrice a reçu 191 saisines relatives à Ciclade.

Ces saisines concernent essentiellement :

- la demande d'information sur la recherche d'un avoir inactif et sur le dispositif Ciclade ;
- l'absence d'informations sur l'instruction d'un dossier pendant une période très longue (parfois un an) ;
- le délai de traitement excessif, alors que le site Ciclade annonce environ 90 jours en moyenne : la communication de Ciclade a été adaptée courant 2017 sur le site, pour indiquer un traitement dans l'année, compte tenu du volume de demandes reçues. En outre, chaque internaute reçoit dorénavant un mail à compter des 90 jours, lui indiquant que le délai de traitement sera plus long ;
- le délai de traitement souvent important lorsqu'un dossier est envoyé par courrier ;
- des réponses de Ciclade mentionnant que seuls les dossiers transmis via le site peuvent être traités, excluant de fait tout traitement sous format « papier » ;
- une erreur dans la transmission des informations par l'organisme bancaire ;
- le rejet erroné d'un dossier ;
- un mécontentement en raison de demandes réitérées d'envoi de pièces nécessaires à l'instruction du dossier ;
- l'absence de réponse aux courriers adressés en recommandé ;
- la complexité des termes employés dans l'information.

Communication de la Médiatrice sur le dispositif Ciclade

Le traitement des dossiers Ciclade nécessite une collaboration effective des établissements financiers dans les demandes d'information complémentaires permettant le remboursement des avoirs. Il est également important pour les établissements de respecter les règles d'information obligatoire des personnes détenant un compte ou un contrat inactif.

Pour faciliter cette nécessaire collaboration, la Médiatrice a organisé une présentation du dispositif Ciclade, par ses responsables, au Médiateur de l'Autorité des marchés financiers (AMF) et à son équipe le 3 mai 2017.

Sur proposition de la Médiatrice également, l'équipe de gestion de Ciclade a rencontré les membres du Cercle des Médiateurs bancaires le 19 septembre 2017, afin qu'ils s'assurent auprès de leurs établissements du respect des conditions de communication et de transmission des avoirs inactifs à la Caisse des Dépôts.

L'insatisfaction des clients des banques est en effet induite par :

- le manque d'information préalable lié aux transferts des avoirs à la Caisse des Dépôts ;
- l'incapacité à retrouver sur le site les sommes transférées, compte tenu des données incomplètes ou erronées transmises par les établissements bancaires et financiers ;
- l'incompréhension de comptes transférés, considérés a priori actifs par les clients ;
- des délais de réponse trop longs.

La loi Eckert

Lorsqu'un compte est considéré comme inactif, la loi n°2014-617 du 13 juin 2014 (Loi Eckert) relative aux comptes bancaires inactifs et aux contrats d'assurance vie en déshérence, instaure un dispositif d'information annuelle du client. Elle précise que les établissements informent le titulaire du compte, son représentant légal, la personne habilitée par lui ou, le cas échéant, ses ayants-droit connus de l'établissement, des conséquences qui sont attachées à cette inactivité. Ces établissements ont l'obligation de publier annuellement un rapport indiquant le nombre et l'encours des comptes inactifs ainsi que les recherches effectuées pour identifier les bénéficiaires. Les banques, à l'instar des organismes d'assurance et des mutuelles en matière de contrats d'assurance-vie en déshérence, sont tenues de consulter annuellement le répertoire national d'identification des personnes physiques.

Au bout de dix ans d'inactivité, les avoirs détenus sur les comptes inactifs sont versés à la Caisse des Dépôts, qui devient le guichet unique en la matière, puis au budget de l'État vingt ans plus tard, soit trente ans après la dernière opération, si les sommes déposées n'ont pas été réclamées par leurs titulaires ou par leurs ayants-droit. Dans le cas d'un compte bancaire inactif pour cause de décès du titulaire du compte, les dépôts et avoirs seront versés à la Caisse des Dépôts trois ans après la date du décès et conservés vingt-sept-ans avant d'être versés au budget de l'Etat, si les ayants-droit n'ont pas réclamé les sommes déposées.

La Caisse des Dépôts organise la publicité appropriée par l'intermédiaire d'un dispositif dédié sur internet (www.ciclade.caissedesdepots.fr) afin de permettre aux titulaires de compte ou à leurs ayants-droit de percevoir les sommes qui ont été ainsi déposées et qui leur sont dues. Le premier bilan de la mise en place de la loi Eckert a montré que le dispositif Ciclade est désormais opérationnel.

Les différents processus pour rechercher des avoirs inactifs transférés à la Caisse des Dépôts

➤ **Pour une personne physique**

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

NOTA 1 : 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.

NOTA 2 : personnes sous tutelle ou curatelle
--> le tuteur ou 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.

Bilan 2017 du dispositif Ciclade

En 2017, 43,6 M€ ont été restitués aux bénéficiaires et 69,7 M€ ont été versés au Comptable des Domaines de l'Etat au titre de la déchéance trentenaire.

22 % des recherches ont abouti à une « correspondance positive », condition nécessaire pour ouvrir « un compte personnel ». Ces recherches doivent être ensuite finalisées par l'envoi de pièces justificatives.

22 500 **mails** ont été reçus en 2017 via le formulaire de contact du site ciclade.fr.

Les personnes n'ayant aucun accès à Internet ont la possibilité d'adresser **une demande écrite** à la Caisse des Dépôts. 19 000 courriers ont été reçus en 2017, soit une moyenne de 73 courriers/jour. Il convient de noter que l'instruction est plus rapide via le site Ciclade.fr.

Le centre d'appels au 0 809 40 40 41 permet d'obtenir une assistance à la navigation sur le site **www.ciclade.fr.** 82 000 appels ont été reçus en 2017, soit une moyenne de 315 appels par jour.

L'élaboration d'un questionnaire de satisfaction

La Médiatrice souhaite mesurer la satisfaction des requérants dont elle a traité le dossier. Elle a conçu un questionnaire faisant le point sur la manière dont les personnes ont été amenées à la saisir, leur ressenti sur la prise en charge de leur requête, l'ensemble des aspects du traitement de leur dossier et leur satisfaction face à la réponse qui leur a été faite. Le questionnaire sera envoyé à l'ensemble des requérants dont elle a traité le dossier en 2018, afin de procéder dorénavant à une évaluation annuelle.

Le Club des Médiateurs de Services au Public

La Médiatrice du groupe Caisse des Dépôts est membre du Club des Médiateurs de Services au Public. Elle en partage les valeurs pour une médiation de qualité. Trésorière du Club, la Médiatrice a participé régulièrement aux séances de travail, favorisant les échanges de bonnes pratiques entre médiateurs.

Le site Internet du Club fournit de nombreuses informations sur la médiation, ainsi que des liens vers les sites de ses membres. Il oriente le requérant vers le médiateur compétent pour la prise en charge de sa réclamation.

www.clubdesmediateurs.fr.

Une formation régulière

Déjà diplômée du D.U.1 de médiation, la Médiatrice a commencé en 2017 la première année du diplôme universitaire de Médiateur D.U.2 proposé par l'Institut de Formation à la Négociation et la Médiation (IFOMENE).

Elle a participé à plusieurs sessions de formation et conférences organisées par le Club des Médiateurs de Services au Public :

- « Les attentes vis-à-vis de la médiation de la consommation »
- « La médiation sous l'angle juridique »
- « Médiation et protection des données »

et le Cercle des Médiateurs Bancaires :

- « Les nouvelles tendances des consommateurs »
- « La réforme du droit des contrats »
- « Actualité juridique et analyses de pratiques »
- « Les comptes en déshérence ».

Site de la médiation de la consommation

Il permet aux consommateurs d'accéder 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.

www.economie.gouv.fr/mediation-cons

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.

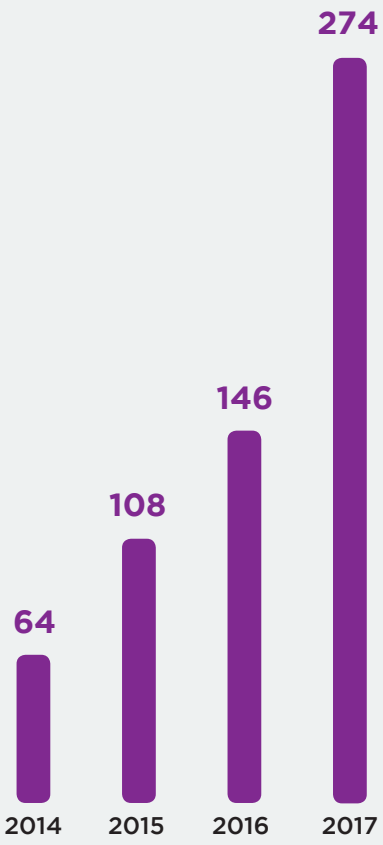
www.webgate.ec.europa.eu/odr



CHIFFRES

La Médiatrice a reçu 274 saisines au cours de l'année, un chiffre en progression de 88 % par rapport à 2016. 191 saisines sont liées au dispositif Ciclade, soit 70 % de l'ensemble. Les dossiers de médiation de la consommation représentent 6 % des saisines. **229 dossiers ont été instruits** par la Médiatrice en 2017, soit une augmentation de 122 %.

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE SAISINES



LES CHIFFRES-CLÉS

274 saisines

229 dossiers instruits

94 % des saisines sont relatives à la médiation institutionnelle

122 % d'augmentation des dossiers instruits

ÉVOLUTION DES DOSSIERS INSTRUITS

2016 → 103

2017 → 229

Une progression exceptionnelle des saisines et des dossiers instruits

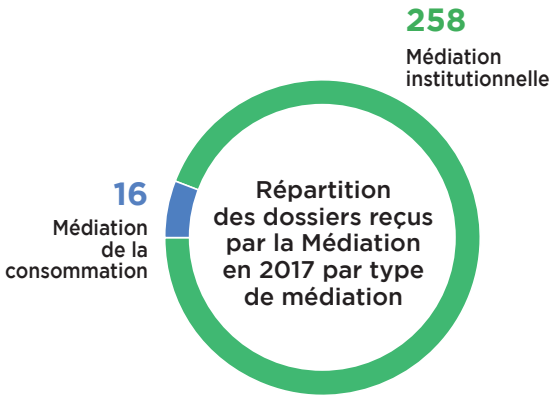
La Médiatrice a reçu 274 saisines en 2017, ce qui correspond à une augmentation de 90 % par rapport à l'année précédente et de plus de 250 % depuis deux ans.

Si le développement général du recours à la médiation en France contribue à l'accroissement des saisines, l'année a été marquée par la mise en œuvre de la mission confiée à la Caisse des Dépôts pour restituer au grand public les sommes issues de comptes et contrats en déshérence. L'afflux des requêtes dans ce cadre a entraîné un nombre significatif de saisines.

Le volume des saisines de la médiation demeure néanmoins modeste, comparé à l'activité du groupe Caisse des Dépôts. Il s'explique par le recours de certaines filiales du Groupe à des médiations sectorielles : par exemple la Médiation de l'Assurance pour les demandes relatives à CNP Assurances, la Médiation Tourisme et Voyage pour Transdev et la Compagnie des Alpes.

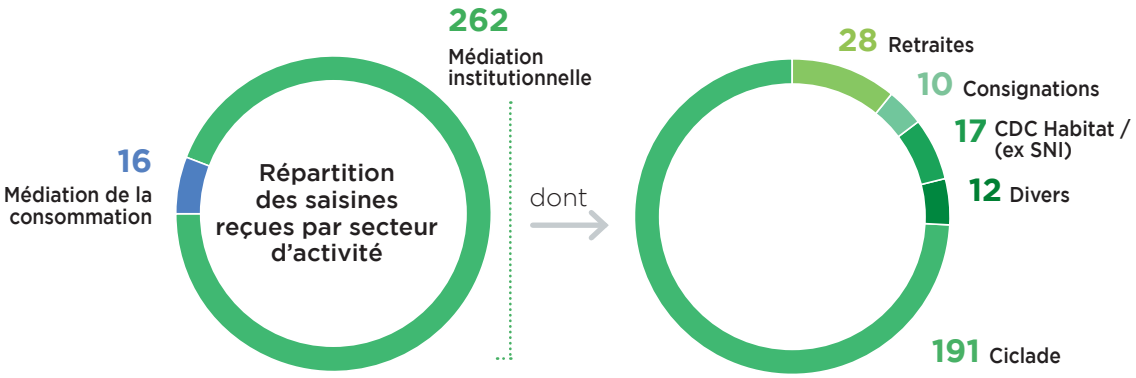
Face à la forte croissance du nombre des saisines et des médiations réalisées, dont le nombre a plus que doublé sur une année, la Médiatrice est confrontée à une nécessaire adaptation des moyens qui lui sont alloués, afin de continuer à offrir aux requérants une médiation de qualité et l'écoute qu'ils sont en droit d'attendre.

94 % DES SAISINES SONT RELATIVES À LA MÉDIATION INSTITUTIONNELLE



La médiation institutionnelle représente une très large majorité des saisines. La proportion s'est fortement accrue depuis en 2017 sous l'effet conjugué du classement des médiations liées au logement dans la médiation institutionnelle et du nombre important de dossiers concernant Ciclade.

LE DISPOSITIF CICLADE REPRÉSENTE 70 % DE LA TOTALITÉ DES SAISINES



Le site ciclade.fr a été fortement sollicité par le public en 2017, avec 1,2 million de recherches effectuées sur le site concernant des avoirs en déshérence. Près de 89 000 demandes ont été transmises au service de restitution, plus de deux fois la prévision… Face à ce nombre de recherches, le nombre de dossiers traités par la médiation dans le cadre de Ciclade s'avère donc modéré.

78 % DES SAISINES PAR MAIL OU VIA LE SITE

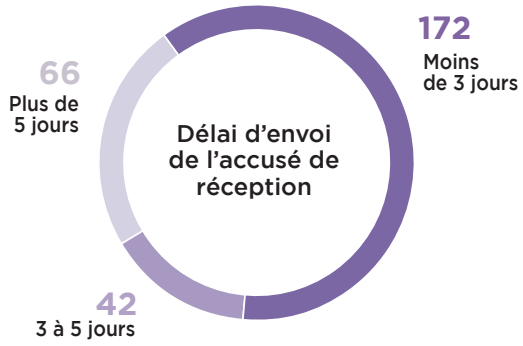
Saisines par mail → 172

Saisines par le site → 41

Saisines par courrier → 61

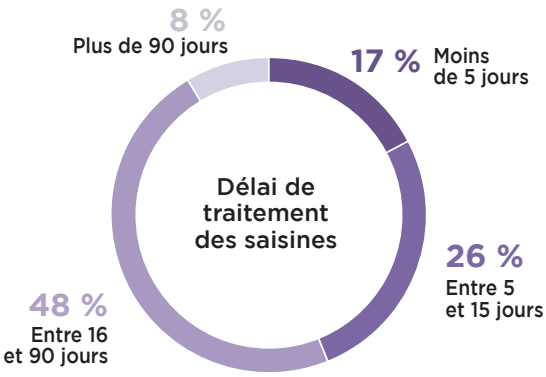
Dans leur grande majorité, les requérants utilisent le mail ou le formulaire accessible sur le site Internet de la médiation pour envoyer leur dossier de saisine. La proportion de saisines par courrier est en baisse, à 22 % contre 30 % l'an dernier. En revanche, la proportion de saisines via le formulaire sur le site Internet a triplé, à 15 % contre 5 % en 2016.

LA MAJORITÉ DES ACCUSÉS DE RÉCEPTION ENVOYÉS DANS LES 4 JOURS



Pour 61 % des dossiers reçus, un accusé de réception a été envoyé au requérant dans les deux jours.

LES DÉLAIS DE TRAITEMENT GLOBALEMENT RESPECTÉS



92 % des dossiers traités le sont en moins de 90 jours.

LES TROIS QUARTS DES SAISINES RECEVABLES

Saisines irrecevables → 69

Dossiers instruits → 205

Parmi les saisines reçues en 2017, 205 dossiers étaient recevables et ont été instruits.

UNE PROGRESSION DE 122 % DES DOSSIERS INSTRUITS

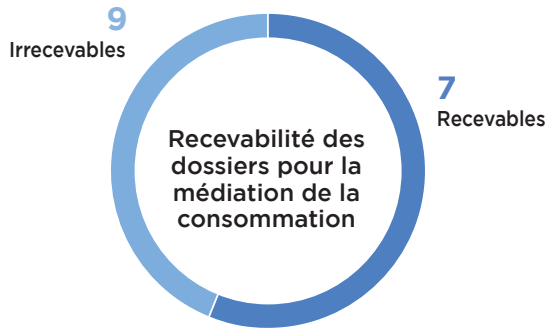
2016 → 103

2017 → 229

24 dossiers reçus avant 2017 s'ajoutent aux 205 dossiers recevables reçus en 2017. 229 dossiers ont été instruits par la Médiatrice en 2017, soit une progression de 122 %.

La médiation de la consommation

56 % DES SAISINES RECEVABLES



Le nombre de saisines liées à la médiation de la consommation a diminué de moitié entre 2016 et 2017. 56 % des saisines étaient recevables. Tous les dossiers traités ont abouti à une solution favorable au consommateur.

Les irrecevabilités pour les litiges de la consommation

Les litiges entre une entité du Groupe et un consommateur ne peuvent être examinés par la Médiatrice lorsque :

- la demande est manifestement infondée ou abusive,
- le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal,
- le consommateur a introduit sa demande auprès de la Médiatrice dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès de
- l'entité concernée du groupe Caisse des Dépôts,
- le litige n'entre pas dans son champ de compétence,
- le consommateur ne justifie pas 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.

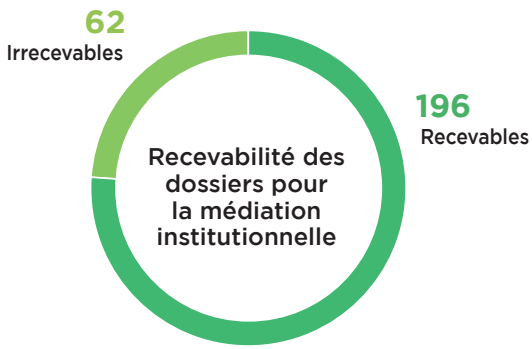
La Médiatrice transfère alors la réclamation à l'entité concernée et lui demande de lui fournir une copie de la réponse adressée au consommateur.

A réception de cette réponse, la Médiatrice s'assure de la satisfaction du consommateur. Si ce n'est pas le cas, elle l'informe que la médiation est possible. Par ailleurs, si le service clientèle n'a pas répondu dans les deux mois à compter de la réception de la demande, la médiation est également possible.

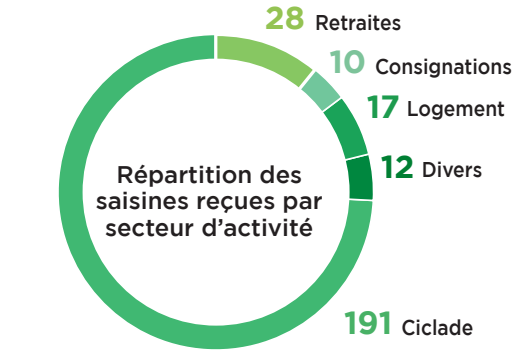
Dans les quatre premières hypothèses, le consommateur est informé par la Médiatrice, dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier, du rejet de sa demande de médiation.

La médiation institutionnelle

LES TROIS QUARTS DES SAISINES RECEVABLES



UNE TRÈS LARGE MAJORITÉ DE SAISINES LIÉES AU DISPOSITIF CICLADE



75 % des saisines en médiation institutionnelle concernent le dispositif Ciclade.

93 % DES MÉDIATIONS INSTITUTIONNELLES SONT FAVORABLES AU REQUÉRANT



Dossiers instruits en 2017 et clôturés.



LITIGES

La Médiatrice garantit aux requérants d'étudier leur dossier de manière approfondie. Elle rend une solution **en droit et en équité**, sans pouvoir se substituer au cadre réglementaire strict qui entoure certaines missions institutionnelles du groupe Caisse des Dépôts.

Médiation de la consommation

Assurance-vie

LA REQUÊTE

Un requérant recherche des fonds de l'assurance-vie Ecureuil Vie que sa mère, décédée depuis deux ans, avait souscrite auprès de CNP Assurances en sa faveur, ainsi que son frère dont il est le tuteur. Il n'a pas obtenu de réponse sur la marche à suivre, malgré de nombreux courriers et appels téléphoniques.

LA RÉPONSE

La Médiatrice sollicite CNP Assurances. Le dossier du requérant est réglé dans les jours qui suivent.

Médiation institutionnelle

CONSIGNATIONS

Restitution d'un cautionnement

LA REQUÊTE

Des fonds appartenant à un requérant ont été consignés à titre de caution dans le cadre de poursuites engagées à son encontre. Le tribunal correctionnel ayant mis un terme définitif à ces poursuites, le requérant souhaite obtenir la restitution du cautionnement et n'y parvient pas.

LA RÉPONSE

La Médiatrice confirme la réponse de la Direction des clientèles bancaire de la Caisse des Dépôts. Dans sa mission d'intérêt général, la Caisse des Dépôts est soumise à une stricte obligation de prudence. Elle ne peut procéder à la déconsignation qu'à la suite d'une décision de justice exécutoire ordonnant celle-ci, ou à l'issue de la procédure menée devant la Cour d'appel de Paris.

RETRAITES

Fin de versement d'allocation (1)

LA REQUÊTE

Un requérant conteste la suppression d'une Allocation solidarité aux personnes âgées (ASPA), confirmée par la caisse de retraite des fonctionnaires territoriaux et hospitaliers (CNRACL).

LA RÉPONSE

La Médiatrice se rapproche du directeur de la CNRACL en lui demandant un nouvel examen du dossier du requérant. Le minimum vieillesse est conditionné par la résidence stable et régulière en France. La condition de résidence régulière est définie par l'article L. 816-1 du code de la sécurité sociale (CSS). L'article L. 311-4 du code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile (CESEDA) dispose que la durée entre la date de l'expiration d'un titre ou carte de séjour et la validité du nouveau titre ne peut excéder 3 mois pour que la condition de résidence régulière soit remplie.

Le requérant a bénéficié d'une carte de séjour l'autorisant à travailler le 30 juillet 2002 et renouvelée chaque année jusqu'au 12 janvier 2016. Il n'a ensuite obtenu le récépissé de renouvellement de ce titre que le 5 septembre 2016, soit une interruption de plus de 7 mois. Dans le cadre de sa mission de protection, il appartenait au service tutélaire d'assurer le suivi de la régularité du séjour de son protégé.

Compte tenu de ces éléments, le rejet de demande d'ASPA est bien fondé, le requérant ne satisfaisant pas à la condition de « résidence régulière ». Le dossier du requérant sera de nouveau étudié dès la régularisation de sa situation c'est-à-dire l'obtention d'un nouveau titre de séjour.

Fin de versement d'allocation (2)

LA REQUÊTE

Le tuteur d'un requérant conteste la décision d'annulation de son droit à l'Allocation solidarité aux personnes âgées (ASPA).

LA RÉPONSE

La Médiatrice demande un nouvel examen du dossier du requérant. Les revenus de celui-ci étant supérieurs au plafond du minimum vieillesse, elle confirme la décision de la Caisse des Dépôts.

Fin de versement d'allocation (3)

LA REQUÊTE

La Médiatrice est saisie par le Défenseur des Droits, intervenant pour le compte d'un requérant dont les droits à l'allocation de solidarité aux personnes âgées (ASPA) ont été annulés, compte tenu du montant de ses ressources.

LA RÉPONSE

La Médiatrice demande à la direction des retraites et de la solidarité de la Caisse des Dépôts de réexaminer avec attention le dossier du requérant. Le calcul de ses ressources annuelles dépassant le plafond réglementaire de 9 609,60 € applicable au 1er avril 2016, il ne peut plus bénéficier de l'ASPA.

Demandes réitérées et abusives

LA REQUÊTE

Un requérant déclare être l'héritier d'une personne décédée. Il demande le règlement des droits Ircantec (Institution de retraite complémentaire des agents non titulaires de l'État et des collectivités publiques) restants de cette personne, après liquidation. Le requérant envoie un grand nombre d'e-mails à plusieurs interlocuteurs de la Caisse des Dépôts, ainsi qu'à la Médiatrice. Il ne tient pas compte des indications qui lui sont fournies ni des réponses qui lui sont apportées.

LA RÉPONSE

La Médiatrice rappelle au requérant l'ensemble des demandes adressées à la Caisse des Dépôts et des réponses qui lui ont été adressées. Elle conclut son courrier en expliquant au requérant qu'en application de la loi n° 2000-321 (article 19 – paragraphe 2), relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations, aucune réponse supplémentaire ne lui sera apportée tant qu'il n'aura pas transmis à l'Ircantec les documents nécessaires au règlement de la succession. Elle propose aux interlocuteurs de la Caisse des Dépôts également sollicités par le requérant de lui adresser la même réponse évoquant la réglementation.

Erreur administrative

LA REQUÊTE

Un Service départemental d'incendie et de secours a fait une erreur d'une journée dans la déclaration du dossier de retraite d'une salariée. Pour éviter qu'elle ne soit lésée, il a contacté la CNRACL, caisse de retraite des fonctionnaires territoriaux et hospitaliers, pour une correction du dossier. La CNRACL n'ayant pas donné une suite favorable à sa demande, le Service saisit la Médiatrice.

LA RÉPONSE

La Médiatrice demande au directeur de la CNRACL s'il lui est juridiquement possible d'accepter la correction du dossier de la salariée. Malheureusement, la réglementation qui s'impose à la CNRACL ne le lui permet pas. La Médiatrice propose à l'employeur de transmettre son dossier au Défenseur des Droits, qui pourra examiner en équité le fait qu'une erreur administrative l'ait lésée.

Demande de remboursement d'allocations indument versées

LA REQUÊTE

Un requérant bénéficie d'une Allocation de Solidarité aux Personnes Agées (ASPA). Il reçoit de la part de la direction des retraites et de la solidarité de la Caisse des Dépôts un courrier lui réclamant le remboursement d'un trop versé de 23 000 euros sur les montants qui lui ont été attribués depuis 2003. Lors de la déclaration de son patrimoine et de ses revenus, réalisée en 2003, le requérant a en effet omis de déclarer un contrat obsèques, qui n'était pas générateur de revenus pour lui. Il n'a pas non plus déclaré spontanément en 2006 un contrat d'assurance-vie souscrit à partir d'un compte déclaré en 2003, car il ne générait pas non plus de revenu supplémentaire.

LA RÉPONSE

La Médiatrice demande à la direction des retraites et de la solidarité de la Caisse des Dépôts de réexaminer avec attention le dossier du requérant. Dans sa réponse, la direction rappelle que l'allocataire est tenu de déclarer tout changement de situation dans ses ressources. Le requérant est redevable des sommes indûment versées par le service de l'allocation de solidarité aux personnes âgées (SASPA) du fait :

- *des contrats obsèques qu'il n'a pas déclarés ;*
- *du contrat d'assurance vie souscrit en février 2006 qu'il a déclaré seulement après enquête du service gestionnaire du 1er août 2016.*

La condition de ressources s'apprécie dans sa globalité et intègre toutes les ressources du demandeur, y compris les contrats obsèques, couvrant un risque (vie, maladie, décès…) comme tous les contrats de prévoyance. Quant aux contrats d'assurance-vie, même s'ils n'ont pas généré de revenu supplémentaire selon le requérant, l'article R815-25 du code de la sécurité sociale précise que les biens actuels mobiliers et immobiliers sont réputés procurer un revenu évalué à 3 % de leur valeur en capital. La position de la direction des retraites et de la solidarité n'a pas pu évoluer face aux textes en vigueur.

Le service gestionnaire a néanmoins pris en compte la demande de la Médiatrice de faire apparaître de manière explicite les contrats obsèques dans la liste des conditions de ressources du SASPA. Ce type de contrat va être intégré à la liste mentionnée sur le site du SASPA et dans les enquêtes ressources envoyées aux demandeurs. Le service précise qu'il n'est cependant guère envisageable de disposer d'une liste exhaustive de l'ensemble des contrats (actuels et passés) existants, compte tenu de leur quantité et de leur diversité.

LOGEMENT

Questions sans réponse…

LA REQUÊTE

Un requérant, locataire d'Icade, ne parvient pas à avoir de réponses à plusieurs demandes successives concernant l'entretien de son immeuble et de son appartement.

LA RÉPONSE

La Médiatrice se rapproche de la direction d'Icade, en leur signalant les problèmes récurrents rencontrés par le requérant. Icade apporte une réponse rapide aux questions du requérant et lui fournit également une liste d'interlocuteurs à contacter en cas de nouvelle question.

Entretien d'un immeuble

LA REQUÊTE

Un requérant demande à CDC Habitat (ex-SNI) de l'exonérer de charges de ménage pendant 4 mois, car il estime que son gardien n'a pas fait le ménage sur son palier pendant cette période.

LA RÉPONSE

La Médiatrice entre en contact avec CDC Habitat, qui lui explique que la directrice d'agence s'est rendue deux fois dans l'immeuble du requérant et n'a pas constaté d'anomalie dans l'entretien de la cage d'escalier et des paliers. Aucun autre locataire n'ayant formulé de réclamation sur l'état de propreté de l'immeuble, la Médiatrice ne dispose pas d'élément lui permettant de justifier la demande d'exonération de charges de ménage.

Travaux nécessaires à la suite d'une infiltration d'eau

LA REQUÊTE

Un requérant est locataire depuis 25 ans d'un appartement appartenant à Efidis, filiale de CDC Habitat. Il a une fille mineure qui souffre d'eczéma. Il demande des travaux de réfection de fissures entrainant une humidité importante dans son appartement. Il n'obtient pas de réponse d'Efidis pour faire réaliser les travaux permettant d'arrêter l'infiltration, qui provient du balcon situé au-dessus de son logement.

LA RÉPONSE

La Médiatrice contacte le médiateur d'Efidis, pour qu'il instruise le dossier du requérant. Il se rapproche du syndic de l'immeuble, afin de lui faire réaliser les travaux nécessaires.

CICLADE

Les motifs d'insatisfaction des clients qui ont saisi la médiation en 2017 concernent principalement :

- des délais d'instruction trop longs, en référence notamment aux 90 jours annoncés sur le site début 2017;
- le manque d'information préalable des établissements bancaires et financiers, précédant le transfert des avoirs à la Caisse des Dépôts ;
- l'incompréhension du transfert de comptes considérés a priori actifs par les clients.
- l'incapacité à retrouver sur le site les sommes transférées, ou le rejet erroné d'un dossier, compte tenu des données incomplètes ou erronées transmises par les établissements bancaires et financiers ;
- des demandes de nouveaux justificatifs par le site ;
- la complexité du traitement de certains dossiers (bons de capitalisation et assurance-vie notamment) ;
- la complexité des termes employés dans l'information de Ciclade ;
- l'ancienneté de certains dossiers d'épargne salariale ;
- l'absence de toute réponse après l'ouverture d'un compte Ciclade, pendant plusieurs mois (parfois plus d'un an) ;
- l'absence de réponse aux courriers adressés en recommandé ;
- la mention dans les courriers de Ciclade que seuls les dossiers transmis via le site Internet peuvent être traités ;
- le délai de traitement souvent important lorsqu'un dossier est envoyé par courrier.

Recherche d'avoirs inactifs

LA REQUÊTE

La Médiatrice a été saisie à de nombreuses reprises par des requérants qui recherchent des avoirs inactifs.

LA RÉPONSE

La Médiatrice répond que la loi Eckert du 13 juin 2014, relative aux comptes bancaires inactifs et aux contrats d'assurance-vie en déshérence, a modifié profondément la relation entre le client et son établissement financier sur un certain nombre de points : dorénavant, les établissements doivent identifier dans leurs écritures les comptes dits « inactifs », et en informer les titulaires potentiels. La conservation des sommes qui ne sont pas réactivées après 10 années pour une grande majorité des cas est confiée à la Caisse des Dépôts. Celle-ci conserve les fonds pendant encore 20 années, avant de les transférer à l'Etat, s'ils ne sont pas réclamés par leurs titulaires. Le site Ciclade, ouvert par la Caisse des Dépôts depuis le 2 janvier dernier, permet aux bénéficiaires potentiels de rechercher directement leurs fonds.

La Médiatrice conseille au requérant d'effectuer dès à présent ses recherches sur le site Ciclade.

Échanges avec les compagnies d'assurance

LA REQUÊTE

Un requérant a créé un dossier sur Ciclade il y a quatre mois. Il a reçu une attestation de bonne réception de sa demande. Il n'obtient pas de réponse sur la date de règlement des sommes dues.

LA RÉPONSE

La Médiatrice explique que les 90 jours annoncés sur le site sont indicatifs, et malheureusement dépassés en raison d'un afflux imprévu de requêtes. Elle demande à l'équipe de gestion de Ciclade que son dossier soit examiné dans les meilleurs délais. Celle-ci lui répond être toujours en attente d'éléments de la part de l'assureur du requérant. Tous les dossiers d'assurance font en effet l'objet d'échanges obligatoires avec les compagnies, afin d'obtenir de leur part des éléments liées à la fiscalité et aux clauses bénéficiaires.

Délai de traitement des dossiers

LA REQUÊTE

La Médiatrice est saisie le 1er août pour un dossier ouvert sur le site Ciclade le 2 février. Elle demande aux responsables du dispositif Ciclade des informations sur l'avancement du traitement des dossiers.

LA RÉPONSE

La Médiatrice reçoit des informations, qu'elle transmet au requérant. Un très grand nombre de demandes sont parvenues sur le site Ciclade en début d'année 2017 et peinent à être résorbées. Une seconde équipe de gestion temporaire composée d'une trentaine de personnes, a été mise en place en juin. Une optimisation du traitement d'une majorité de demandes concernant des avoirs de moins de 50 € est en cours de développement. Fin juillet 2017, près d'un million de recherches avaient été effectuées sur le site, et 70 000 demandes reçues par l'équipe de gestion de Ciclade. Pour sensibiliser les demandeurs, les informations sur le site Ciclade indiquent désormais que, compte tenu du nombre très important de demandes reçues, le délai moyen de traitement est actuellement supérieur à 90 jours. Les demandes sont étudiées avec soin pour éviter le risque d'erreur d'attribution, grâce à une validation systématique des données, qui peuvent être anciennes, incomplètes ou erronées.

Compte bancaire d'association

LA REQUÊTE

Une association souhaite récupérer des fonds déposés sur un compte il y a 25 ans. Le compte a été transféré à la Caisse des Dépôts. La recherche menée sur Ciclade ne donne rien, car le site ne propose pas de module de recherche pour les comptes d'associations.

LA RÉPONSE

La Médiatrice contacte l'équipe de gestion de Ciclade. Celle-ci lui confirme que seules les personnes physiques peuvent pour l'instant effectuer des recherches sur le site. Une solution a été mise en place au sein du site par le biais d'un formulaire de contact permettant de formuler une demande « papier » ou via les conseillers du Centre de contacts. La Caisse des Dépôts répond à la demande et communique tous les éléments nécessaires pour la constitution du dossier.

Demande par un tuteur

LA REQUÊTE

Une requérante ouvre en janvier 2017 un dossier sur Ciclade de demande de déblocage du livret A de Caisse d'Epargne de son fils, adulte handicapé, dont elle est tutrice. Elle ajoute sur le site un message en expliquant sa situation. Elle reçoit quelques jours plus tard un message l'informant que si son dossier nécessite de nouveaux justificatifs, elle en sera informée par courriel. On lui indique en mai qu'il lui faudra patienter encore et en août qu'il faut compléter sa demande par un RIB du compte bancaire de son fils. Le 18 octobre, elle reçoit un message l'informant que la demande doit être faite par le représentant légal car la personne est sous tutelle. Sa demande est donc rejetée, et doit être refaite.

LA RÉPONSE

La Médiatrice transmet le dossier à l'équipe de gestion de Ciclade. La requérante crée un nouvel espace personnel à son nom et peut cette fois formuler une demande cohérente en tant que tutrice. Dans le cas d'une personne sous tutelle, l'espace personnel ne doit pas être ouvert au nom du titulaire, mais au nom du tuteur-demandeur. La Médiatrice demande à Ciclade de mieux informer dès le départ les personnes qui ouvrent un dossier pour une personne protégée.

Souci d'amélioration du service

LA REQUÊTE

Un compte ouvert à la Caisse d'Epargne pour la fille d'un requérant est resté inactif et a été transféré à la Caisse des Dépôts. Après avoir ouvert un compte sur Ciclade, il n'obtient aucune réponse.

LA RÉPONSE

La Médiatrice demande à l'équipe de gestion de Ciclade d'instruire le dossier du requérant. Celui-ci reçoit le reversement du compte quelques jours plus tard. Il demande à comprendre ce qui a bloqué son dossier pendant de nombreux mois. Travaillant au sein du service client d'une grande société d'assurances, il souhaite qu'après une réclamation, le service puisse s'améliorer pour éviter de nouvelles requêtes sur le même sujet.

Bons de capitalisation au porteur

LA REQUÊTE

Un requérant envoie un dossier sur le site Ciclade pour récupérer un bon au porteur appartenant à sa mère décédée. Il envoie un justificatif et demande qu'on lui dise s'il est suffisant. Il n'obtient pas de réponse de Ciclade.

LA RÉPONSE

La Médiatrice questionne l'équipe de gestion de Ciclade, qui lui donne des informations sur le dossier. Les demandes de restitution des avoirs inactifs issus de bons de capitalisation ne sont pas instruites via Internet, car un traitement « papier » est obligatoire. La demande d'ouverture de compte Ciclade du requérant a donc été rejetée. Pour les bons au porteur, la présentation de l'original est nécessaire, ou bien un duplicata émis par l'assureur avant le transfert des avoirs à la Caisse des Dépôts. Le requérant comprend qu'il ne pourra pas récupérer cet avoir et l'accepte. Il regrette néanmoins d'avoir réalisé des démarches inutiles pendant plusieurs mois.

Vérifications auprès des établissements financiers

LA REQUÊTE

Un requérant dépose un dossier sur Ciclade le 15 mars. Il envoie un courriel le 23 novembre pour demander l'état d'avancement de son dossier. Il reçoit un courriel « standard » en retour, lui indiquant que son dossier est en cours de traitement. Il saisit la Médiatrice.

LA RÉPONSE

La Médiatrice demande à l'équipe de gestion de Ciclade de traiter en priorité le dossier du requérant. Celui-ci reçoit quelques jours plus tard un courriel lui demandant des informations complémentaires, afin de pouvoir lui reverser les fonds. La Médiatrice explique au requérant que la sécurité des transactions liées à son dossier a nécessité des vérifications approfondies, et des échanges avec les établissements financiers concernés, ce qui peut expliquer les délais qui lui ont semblé à juste titre très longs.

Délai de traitement équitable des dossiers (1)

LA REQUÊTE

Un requérant a envoyé à Ciclade par courrier un dossier de demande de restitution de ses avoirs inactifs il y a 4 mois, sans aucune réponse à ce jour.

LA RÉPONSE

La Médiatrice demande à l'équipe Ciclade d'instruire la demande en urgence. Elle précise qu'en tant que Médiatrice, il lui est difficile d'accepter un délai de traitement inégalitaire des dossiers qui sont adressés à la Caisse des Dépôts par courrier postal. Cela ne lui semble pas équitable vis-à-vis de personnes souvent âgées, qui n'ont pas accès à Internet.

Délai de traitement équitable des dossiers (2)

LA REQUÊTE

Un requérant a envoyé un courrier au service Ciclade le 25 janvier. Il saisit la Médiatrice le 10 mars, car il ne parvient pas à avoir de nouvelles de son dossier.

LA RÉPONSE

La Médiatrice entre en contact avec l'équipe de gestion de Ciclade, qui l'informe d'un délai de traitement important provoqué par l'afflux massif de dossiers. Elle recommande à la Médiatrice de demander au requérant de déposer son dossier sur le site Ciclade. Il s'inscrit sur le site le 13 mars et, sans nouvelles de son dossier, revient vers la Médiatrice le 13 avril. La Médiatrice reprend contact avec l'équipe Ciclade, qui l'informe que le dossier du requérant sera exceptionnellement traité fin avril, alors que le délai moyen de traitement est de 90 jours après réception du dossier par Internet. La Médiatrice intervient à nouveau auprès de l'équipe Ciclade, en demandant que les dossiers envoyés par courrier ne soient pas traités avec un délai supérieur à ceux envoyés par Internet, dans un souci d'équité.

Délai de traitement équitable des dossiers (3)

LA REQUÊTE

Une requérante ne parvient pas à se faire reverser une somme provenant d'un compte en déshérence, malgré de nombreux appels téléphoniques et courriers.

LA RÉPONSE

La Médiatrice recommande à la requérante de déposer son dossier sur www.ciclade.fr pour un traitement plus rapide. Celle-ci lui explique qu'elle a 83 ans et ne sait pas se servir d'Internet. La Médiatrice demande à l'équipe Ciclade de traiter en priorité le dossier. La mise en paiement est effectuée quelques semaines plus tard.

Versement d'intérêts

LA REQUÊTE

Après plusieurs mois de démarches, la Caisse des Dépôts reverse à un requérant la somme transférée par La Poste provenant de son livret A en déshérence. Il souhaite que la Caisse des Dépôts lui reverse les intérêts portant sur la période durant laquelle elle a disposé des fonds.

LA RÉPONSE

La Médiatrice informe le requérant que la Caisse des Dépôts ne prélève aucun frais de gestion et que 100 % des sommes reçues sont restituées à leur titulaire ou héritier/ayant droit. Dans ce cadre réglementaire, la Caisse des Dépôts ne verse pas d'intérêts sur les sommes reçues dans le cadre des avoirs inactifs.

Dossier concernant une succession (2)

LA REQUÊTE

Dans le cadre d'une succession, un requérant dépose un dossier sur le site Ciclade, concernant un avoir ayant appartenu à sa mère, décédée. Il n'obtient pas de réponse au bout de plusieurs mois.

LA RÉPONSE

La Médiatrice demande à l'équipe Ciclade de traiter le dossier en priorité le dossier du requérant. Il est rejeté parce que le compte bancaire avait été ouvert au nom de jeune fille de sa mère. La Médiatrice lui demande d'ouvrir un nouveau dossier sur Ciclade, qui sera traité rapidement. Plusieurs mois plus tard, il n'a toujours pas eu de réponse et relance la Médiatrice. Son dossier est à nouveau rejeté, car, la somme à restituer étant supérieure à 5 000 €, il est nécessaire de passer par un notaire pour en obtenir la restitution. La Médiatrice regrette que le requérant n'ait pas pu être informé plus rapidement de la nécessité de faire instruire sa demande par le biais d'un notaire.

Dossier concernant une succession (1)

LA REQUÊTE

Un requérant n'a pas de réponse concernant son dossier déposé sur www.ciclade.fr depuis 9 mois…

LA RÉPONSE

La Médiatrice demande à l'équipe Ciclade de traiter le dossier en priorité, le délai d'instruction du dossier semblant excessif. Ciclade lui répond que le dossier du requérant, concernant une succession, va être confié à une équipe spéciale pour être traité rapidement.

Dossier qui n'apparaît pas

LA REQUÊTE

Une requérante a reçu un courrier de La Poste lui indiquant que son compte a été transféré à la Caisse des Dépôts. Elle ne peut pas ouvrir d'espace sur le site Ciclade, car son compte est introuvable.

LA RÉPONSE

La Médiatrice contacte l'équipe Ciclade, qui lui propose de demander à la requérante les pièces justificatives qui permettront un traitement de son dossier hors site, faute de correspondance avec un dossier répertorié sur le site.

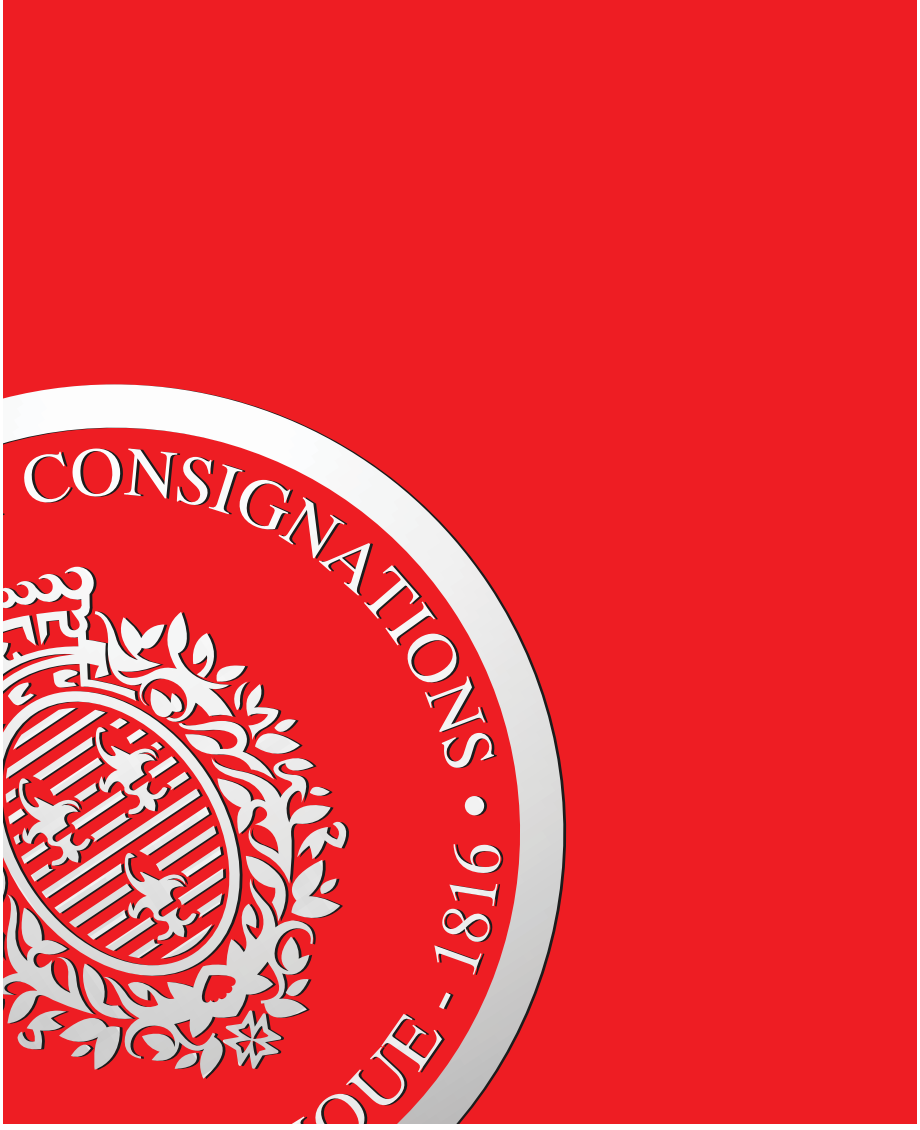
Besoin très urgent des fonds

LA REQUÊTE

Après plusieurs mois de démarches via Ciclade, une requérante ne parvient pas à récupérer les comptes sur livret à la Caisse d'Epargne de sa mère, à la suite du décès de celle-ci. La requérante étant sans ressources depuis janvier 2017, ses enfants doivent subvenir à ses besoins dans l'attente du reversement. Elle est très inquiète, car malgré trois soumissions et de nombreux échanges, le service Ciclade n'a pas indiqué avoir reçu les fonds.

LA RÉPONSE

La Médiatrice demande à l'équipe Ciclade un traitement en priorité. La requérante reçoit quelques semaines plus tard une confirmation que les avoirs ont bien été transférés à la Caisse des Dépôts, avec un délai de restitution annoncé entre 9 et 12 mois… L'équipe Ciclade informe être en attente de pièces justificatives, que la requérante dit avoir déjà envoyées. Elle fait part à la Médiatrice de son profond désarroi, face à une situation humainement très compliquée à vivre. La Médiatrice lui demande d'accepter de renvoyer les pièces justificatives. Le paiement est effectué quelques jours après.



RECOMMANDATIONS

A l'issue de l'instruction des dossiers reçus en 2017, la Médiatrice propose au groupe Caisse des Dépôts quelques recommandations d'amélioration.

Propositions de la Médiatrice

PROPOSITION N°1

Groupe Caisse des Dépôts : Réponse aux courriers envoyés en recommandé

LA SITUATION

Les équipes de gestion du dispositif Ciclade, mais également d'autres entités du Groupe, ne répondent pas toujours aux courriers envoyés en recommandé qui leur sont adressés. Cela peut nuire à l'image de la Caisse des Dépôts, et à son ambition d'instaurer une relation client de haut niveau.

LA PROPOSITION

La Médiatrice propose que la réponse à un courrier envoyé en recommandé soit systématique, dans un délai raisonnable.

PROPOSITION N°2

Ciclade : Demande d'une recherche d'avoir inactif par échange de courrier

LA SITUATION

Certaines personnes ne disposent pas d'Internet ou ne savent pas s'en servir. Elles envoient au dispositif Ciclade un courrier de demande de recherche. Ils reçoivent une réponse leur spécifiant que le « le seul canal pour rechercher les avoirs inactifs est le site Ciclade ». Si le site constitue effectivement le moyen le plus rapide et efficace pour cette recherche, il ne peut pas être la seule manière de retrouver les fonds.

LA PROPOSITION

La Caisse des Dépôts ne peut pas refuser le traitement d'un dossier par papier si un client le demande expressément. Une telle mention ne semble donc pas adéquate.

PROPOSITION N°3

Ciclade : Amélioration du délai de traitement des demandes

LA SITUATION

La Médiatrice reçoit de très nombreuses saisines liées au délai important de traitement des dossiers déposés sur Ciclade, et au manque d'information disponibles. Les demandeurs sur le site Ciclade ne reçoivent pas de réponse dans le délai indicatif de 90 jours.

LA PROPOSITION

Dès mars 2017, la Médiatrice interpelle l'équipe en charge du dispositif Ciclade sur l'opportunité de mentionner un tel délai, qui génère de la frustration et de l'inquiétude, alors que la moyenne du temps de traitement d'un dossier en 2017 a été de 5,4 mois. Elle demande à la Caisse des Dépôts de remédier à cette situation, très contestée par les requérants et négative pour l'image de l'Etablissement public.

LA RÉPONSE DE LA CAISSE DES DÉPÔTS

L'équipe de traitement des dossiers est renforcée au mois de juin 2017. Une plate-forme téléphonique a été mise en place dès le 2 janvier 2017 (08 09 40 40 41 - prix d'un appel local) pour accompagner la mise en œuvre du site, avec deux objectifs : accompagner l'utilisation du site ; répondre aux cas particuliers (personnes morales, bons de capitalisation…) en donnant la conduite à tenir.

Une communication a été adaptée pour tenir compte de l'afflux de demandes en 2017. Il a été indiqué sur le site que le délai de traitement était allongé du fait du volume exceptionnel de demandes reçues. Chaque internaute ayant atteint le délai de 90 jours a reçu un mail lui indiquant que sa demande était prise en compte. Il l'informait également d'un retard dans le traitement, que l'équipe de gestion mettait tout en œuvre pour résorber. De même, lorsqu'un internaute soumettait sa demande, il recevait avec l'accusé de réception de sa demande une information indiquant que le délai était actuellement allongé.

PROPOSITION N°4

Ciclade : Défaut de communication des banques vis-à-vis des titulaires des comptes en déshérence

LA SITUATION

La Médiatrice constate un défaut de communication de certaines banques vis à vis de leurs clients, à propos de leurs avoirs en déshérence.

LA PROPOSITION

La Médiatrice propose aux membres du Cercle des Médiateurs bancaires de veiller à une information adéquate de leurs établissements sur le dispositif Ciclade afin de résorber ce déficit de communication.

LA RÉPONSE DE LA CAISSE DES DÉPÔTS

Le Cercle des Médiateurs bancaires accueille la Médiatrice de la Caisse des Dépôts et des représentants de la Direction des clientèles bancaires du Groupe pour une réunion d'information le 19 septembre 2017.

PROPOSITION N°5

Ciclade : Amélioration de la communication initiale sur les démarches

LA SITUATION

La Médiatrice reçoit de nombreuses saisines de personnes qui ont mené pendant plusieurs mois des démarches auprès de Ciclade, avant de recevoir une réponse négative car la procédure qu'ils ont suivie n'était pas adéquate.

LA PROPOSITION

La Médiatrice demande à l'équipe Ciclade d'informer les demandeurs en amont sur la diversité des modalités d'instruction.

PROPOSITION N°6

Ciclade : Bilan de l'activité du dispositif

LA SITUATION

Depuis sa création début 2017, le site Ciclade est très fortement sollicité par les personnes recherchant des avoirs tombés en déshérence et souhaitant se faire rembourser leurs avoirs inactifs qui ont transférés à la Caisse des Dépôts. L'afflux de demandes, difficile à estimer lors des prévisions, a engendré des difficultés de gestion et des délais de traitement parfois très longs.

LA PROPOSITION

La Médiatrice demande à la Direction des clientèles bancaires de la Caisse des Dépôts un bilan annuel de l'activité du dispositif Ciclade, afin de pouvoir le communiquer aux personnes qui le souhaitent.

LA RÉPONSE DE LA CAISSE DES DÉPÔTS

La Direction des clientèles bancaires transmet à la Médiatrice un bilan de l'activité de Ciclade en 2017. Elle en reprend certains éléments dans son rapport d'activité.

PROPOSITION N°7

Retraites : Précisions sur conditions de ressources par le service de l'allocation de solidarité aux personnes âgées (SASPA)

LA SITUATION

Il arrive que les bénéficiaires de l'allocation de solidarité aux personnes âgées (ASPA), versée sous conditions de ressources, omettent de déclarer leur contrat obsèques dans leur déclaration de ressources. Cela peut amener le service gestionnaire à réclamer un trop versé sur plusieurs années.

LA PROPOSITION

La Médiatrice demande au SASPA de faire apparaitre de manière explicite les contrats obsèques dans la liste des conditions de ressource.

LA RÉPONSE DE LA CAISSE DES DÉPÔTS

Le SASPA l'ajoute à la liste des contrats mentionnée sur son site et dans les enquêtes ressources envoyées aux demandeurs. Il attire toutefois l'attention de la Médiatrice sur le fait qu'il n'est pas envisageable de disposer d'une liste exhaustive de l'ensemble des contrats (actuels et passés) existants, compte tenu de leur quantité et de leur diversité.



ANNEXES

La charte de la médiation du groupe Caisse des Dépôts

Charte validée en comité de direction du groupe Caisse des Dépôts le 24 octobre 2016, succédant à la Charte de la médiation d'août 2007.

Cette charte est en cours de modification pour l'adapter notamment à l'entrée en application du règlement européen sur la protection des données (RGPD).

Préambule

Dès 1997, fut créée au sein du groupe Caisse des Dépôts une instance de médiation afin d'offrir la possibilité d'une résolution amiable des différends aux personnes bénéficiant de prestations de services proposées par le Groupe et ses entités (hormis les collaborateurs eux-mêmes).

La présente charte a pour objet de porter à la connaissance du public les caractéristiques de la médiation du groupe Caisse des Dépôts. Elle tient compte de l'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de la consommation, et de ses décrets d'application.

La Médiatrice veille à rappeler aux membres du comité de direction du groupe Caisse des Dépôts l'obligation incombant aux entités du Groupe de proposer une instance de médiation à leurs consommateurs.

La médiation du groupe Caisse des Dépôts couvre les secteurs relevant du droit de la consommation (notamment certaines activités bancaires, l'assurance, les transports, le logement, le tourisme, le commerce électronique…) et d'autres ne relevant pas du droit de la consommation correspondant à ses missions historiques (notamment les retraites, consignations, et dépôts règlementés…).

Article 1 - Le champ d'application de la médiation du groupe Caisse des Dépôts

Sous réserve de règles particulières, la médiation s'applique à tous les litiges entre une entité du groupe Caisse des Dépôts et une personne physique, morale ou une autre entité extérieure au Groupe, notamment aux litiges de la consommation, visés au titre V du livre I du code de la consommation sans préjudice des irrecevabilités visés à l'article 3.4.

Elle est exclue pour les litiges individuels ou collectifs de travail.

La médiation a ainsi vocation à couvrir, à différents titres, toutes les activités de la Caisse des Dépôts et des entités du Groupe.

Article 2 - Le statut et les obligations de la Médiatrice

La Médiatrice accomplit sa mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité, dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable.

Une indépendance réaffirmée : la Médiatrice est désignée par un organe collégial pour trois ans et n'est pas révocable. Elle n'a aucun lien hiérarchique et ne reçoit aucune directive de quiconque. Elle dispose d'un budget et d'une équipe distincts et adaptés à l'accomplissement de sa mission. Sa rémunération est sans lien avec le résultat des médiations.

L'impartialité et la neutralité : la Médiatrice est impartiale par rapport

aux parties et s'interdit toute situation de conflit d'intérêt. Elle s'engage à traiter en permanence toutes les parties d'une manière équitable dans le cadre de la médiation.

La compétence : la Médiatrice, par son parcours professionnel, bénéficie d'une connaissance approfondie du groupe Caisse des Dépôts. Elle a suivi des formations spécifiques sur la médiation.

Article 3 - Le processus de la médiation

3.1 - la saisine de la Médiatrice

Le recours à la médiation est facultatif pour toute personne susceptible d'y recourir, et les parties peuvent se retirer du processus à tout moment.

Dans le cadre de la médiation des litiges de la consommation, la médiatrice peut intervenir en lien avec les médiateurs sectoriels et/ou publics sous réserve des conventions signées avec ces médiateurs. Le consommateur sera libre d'opter entre l'une ou l'autre des médiations proposées par l'entité concernée du groupe Caisse des Dépôts. La Médiatrice peut être saisie par toute personne qui rencontre un litige avec au moins une des entités du groupe Caisse des Dépôts, ainsi que, pour avis, par les services du groupe Caisse des Dépôts et par le Directeur Général ou son représentant dûment habilité quand le dossier appelle une attention particulière.

La Médiatrice peut être saisie par écrit aux adresses suivantes :

- Adresse postale : La médiatrice - Groupe Caisse des Dépôts, 56 rue de Lille 75356 Paris
- Adresse mail : mediatrice@caissedesdepots.fr
- Site internet : www.caissedesdepots.fr/mediation-du-groupe-caisse-des-depots.

La saisine est accompagnée des documents nécessaires au traitement de la demande. La Médiatrice accuse réception du dossier dans un délai de cinq jours. Les parties peuvent saisir la médiatrice sans faire appel à un avocat.

3.2 - la confidentialité

Sauf accord contraire des parties, la médiation est soumise au principe de confidentialité. Les constatations de la Médiatrice et les déclarations recueillies au cours de la médiation ne peuvent être divulguées aux tiers ni invoquées ou produites dans le cadre d'une instance judiciaire ou arbitrale sans l'accord des parties, sauf exceptions prévues par la loi. La Médiatrice peut recevoir les parties ensemble ou séparément.

3.3 - la gratuité de la médiation

Le recours à la médiation et l'instruction du dossier sont gratuits, à l'exception des frais éventuels de conseil, d'assistance ou de recours à l'avis d'un expert. En cas de demande conjointe d'expertise, les frais sont partagés entre les parties.

3.4 - les irrecevabilités pour les litiges de la consommation

Les litiges entre une entité du Groupe et un consommateur, relevant du titre V du livre I du code de la consommation, ne peuvent être examinés par la médiatrice lorsque :

(i) la demande est manifestement infondée ou abusive,

(ii) le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal,

(iii) le consommateur a introduit sa demande auprès de la médiatrice dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès de l'entité concernée du groupe Caisse des Dépôts,

(iv) le litige n'entre pas dans son champ de compétence,

(v) le consommateur ne justifie pas 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.

Dans cette dernière hypothèse, la

Médiatrice informe le consommateur de la non-recevabilité de sa demande de médiation et lui indique l'entité vers laquelle sa réclamation doit être adressée. Elle lui rappelle que si la réponse ne lui convient pas, il pourra la saisir à nouveau.

La Médiatrice transfère la réclamation à l'entité concernée et lui demande de lui fournir une copie de la réponse adressée au consommateur. A réception de cette réponse, la Médiatrice s'assure de la satisfaction du consommateur et, si ce n'est pas le cas, l'informe que la médiation est possible. Par ailleurs, à défaut de réponse dans le délai de deux mois du service clientèle à compter de la réception de la demande, la médiation sera possible.

Dans les quatre premières hypothèses, le consommateur est informé par la Médiatrice, dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier, du rejet de sa demande de médiation.

3.5 - la durée de la médiation

L'issue de la médiation intervient dans un délai de quatre-vingt-dix jours à compter de la date à la laquelle la médiatrice avise les parties de la réception des documents (dès réception) par voie électronique ou par courrier simple de sa saisine. Le délai peut être prolongé par la Médiatrice, à tout moment, en cas de litige complexe. Elle en avise immédiatement les parties.

3.6 - la langue de la médiation

La langue du processus de médiation est le français.

Article 4 : Les effets de la médiation

4.1 - la suspension de la prescription pour former une demande en justice

En application de l'article 2238 du code civil, la prescription est suspendue à compter du jour où, après la survenance d'un litige, les parties conviennent de recourir à la médiation ou, à défaut d'accord écrit, à compter du jour de la première réunion de médiation. Le délai de prescription recommence à courir, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois, à compter de la date à laquelle soit l'une des parties ou les deux, soit la Médiatrice déclarent que la médiation est terminée.

Toutefois cette règle ne s'applique pas aux créances soumises à la prescription quadriennale prévue par la loi n°68-1250 du 31 décembre 1968 relative à la prescription des créances sur l'Etat, les départements, les communes et les établissements publics.

Article 5 - La solution de la Médiatrice

La Médiatrice sollicite l'entité concernée du groupe Caisse des Dépôts et échange avec la personne l'ayant saisie pour étudier tous les éléments de sa demande.

Pour les litiges relevant du titre V du livre I du code de la consommation, à défaut d'accord amiable entre les parties, la Médiatrice leur propose une solution pour régler le litige et leur précise :

- qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser sa proposition de solution,
- que la participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction ;
- que la solution peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge.
- quels sont les effets juridiques de l'acceptation de la proposition de solution et fixe un délai d'acceptation ou de refus de celle-ci.

Elle fonde son analyse et, le cas échéant, ses propositions de solution sur les sources du droit positif et sur les considérations liées à l'équité.

S'agissant des litiges ne relevant pas du titre V du livre I du code de la consommation, la Médiatrice émet un simple avis.

Article 6 - Le rapport de la Médiatrice

Chaque année la Médiatrice rédige un rapport sur son activité comportant une partie relative à la médiation des litiges de la consommation et une partie relative aux médiations non soumises au code de la consommation.

Ce rapport est mis à la disposition du public sur le site internet et comprend, en ce qui concerne les litiges de la consommation, les informations suivantes :

- le nombre de litiges dont elle a été saisie et leur objet,
- les questions les plus fréquemment rencontrées dans les litiges qui lui sont soumis et ses recommandations afin de les éviter,
- la proportion de litiges qu'elle a refusé de traiter et l'évaluation en pourcentage des différents motifs de refus,
- le pourcentage des médiations interrompues et les causes principales de cette interruption,
- la durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges,
- s'il est connu, le pourcentage des médiations qui sont exécutées,
- l'existence de la coopération au sein de réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers,
- le pourcentage des solutions proposées en faveur du consommateur ou de l'entité concernée du groupe Caisse des Dépôts ainsi que le pourcentage des litiges résolus à l'amiable.

Il comprend en outre une synthèse des questions relatives au périmètre d'intervention.

Article 7 - Protection des données à caractère personnel

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. Il dispose également d'un droit d'opposition pour des motifs légitimes. Ils 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.

Dans le cas, où ils considèrent que leurs droits n'ont pas été respectés dans le cadre de la mise en place de ce traitement, ils ont le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

Article 8 - Valeurs et principes de la médiation

La devise de la Caisse des Dépôts, « Foi Publique », rappelle depuis 1816 les valeurs constitutives de l'Institution qui sont la confiance et le long terme.

La Médiatrice du groupe Caisse des Dépôts est membre du **Club des médiateurs de services au public** et adhère aux valeurs de ce club : l'indépendance, la neutralité, l'impartialité. Elle adhère également aux principes applicables au processus de médiation : l'équité, la transparence, la gratuité, la confidentialité, et l'efficacité.

« L'arbitre charitable », premier ouvrage sur la médiation

Sous-titré « Un moyen facile pour accorder les procès promptement, sans peine ni frais… », ce livre écrit en 1666 est le premier ouvrage connu exposant les vertus de la médiation en France. Emanation du conseil charitable de la paroisse Saint-Sulpice à Paris, il donne des méthodes pour se « délivrer des procès et de ces flammes dévorantes, de haine et d'animosité qui les accompagnent », pour « chasser la chicane de France », pour que « bonne paix et véritable amour se fasse », pour « amener à une fin amicale et paisible »… Avec un rappel des qualités d'un bon médiateur : « Il faut surtout patience, prudence, adresse et charité ; il faut se rendre agréable aux parties, gagner créance sur leur esprit, pour cela commencer par les plaindre, qu'on a douleur du mal, de la peine, de la dépense que leur cause leur procès, après cela écouter patiemment toutes les plaintes, qui ne seront pas courtes ».


L'ARBITRE
CHARITABLE,
Et vn moyen facile pour accorder les Procez
promptement, sans peine, & sans frais.

La Médiatrice remercie les personnes et les entités qui ont facilité la résolution des litiges et l'élaboration de son rapport, tout particulièrement :

- l'équipe de la médiation du Groupe : Eudes Chevallier-Chantepie, stagiaire et Sarah Lemestre, assistante ;
- le secrétariat général du Groupe ;
- la direction juridique et fiscale ;
- la direction de la communication ;
- la direction des clientèles bancaires et l'équipe de gestion des avoirs en déshérence (Ciclade) ;
- l'équipe Informatique cadres dirigeants.

Conception et réalisation : Luc-Michel Gorre Conseil Editorial

Les membres du Club des Médiateurs de Services au Public

CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC

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

La Médiatrice de l'Agence de services et de paiement

Claudette HENOQUE-COUVROIS
12 rue Henri-Rol Tanguy
TSA 10001
93555 Montreuil-sous-Bois cedex
mediation@asp-public.fr

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

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

La Médiatrice auprès de BNP Paribas pour la clientèle des particuliers

Dominique CHEVAILLIER-BOISSEAU
TSA 52177
75318 Paris Cedex 09
https://mediateur.bnpparibas.net

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

Marie-Claire MIALARET
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

Alain BRIERE
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-nationale-et-de-l-enseignement-superieur.html

Le Médiateur National de l'Energie

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

Le Médiateur des Entreprises

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

ANNEXE - 2

Le Médiateur de l'information
de France 2 et France 3

Nicolas JACOBS
7, esplanade Henri-de-France
75907 Paris Cedex 15
http://www.francetvinfo.fr/nous-contacter/mediateur-info

Le Médiateur des programmes
de France Télévisions

Gora PATEL
7, esplanade Henri de France
75907 Paris cedex 15
http://mediateur.francetv.fr/emissions/le-mediateur-des-programmes

Le Médiateur de la région Ile-de-France

Jean-Pierre HOSS
33 rue Barbet de Jouy
75007 Paris
www.iledefrance.fr/mediateur

Le Médiateur du groupe ENGIE

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

Le Médiateur du groupe La Poste

Pierre SEGURA
9 rue du Colonel - CPF 407
75757 Paris Cedex 15
https://www.laposte.fr/mediateur

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

La Médiatrice de la RATP

Betty CHAPPE
LAC LC12
54 quai de la Rapée
75599 Paris Cedex 12
http://services.ratp.fr/fr/ratp/vch_124175/mediateur/

La Médiatrice de la SNCF

Henriette CHAUBON
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 du RSI

Jean-Philippe NAUDON
260/264 avenue du Président Wilson
93457 La Plaine Saint-Denis Cedex
https://www.rsi.fr/mediation.html

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

Le président du Cercle des Médiateurs bancaires
Médiateur de la Société Générale et du Crédit du Nord

Yves GERARD
Le Cercle des Médiateurs Bancaires
43, rue des Missionnaires - 78000 Versailles
https://cerclemediateursbancaires.fr/

MEMBRE D'HONNEUR

Le Défenseur des Droits **Jacques TOUBON**
Délégué Général **Bernard DREYFUS**
7 rue Saint-Florentin 75049 PARIS Cedex 08
https://www.defenseurdesdroits.fr

La Médiatrice peut être saisie par écrit aux adresses suivantes :

Adresse postale

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

Adresse mail

mediatrice@caissedesdepots.fr

Site Internet

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

GROUPE

Caisse des Dépôts