

RAPPORT DU MEDIATEUR DE LA CAISSE DES DEPÔTS

ANNÉE 2010

Créée en mai 1997, la fonction de Médiateur du Groupe de la Caisse des Dépôts a été organisée sur la base d'une Charte revue en aout 2007, ([cf. Annexe 1](#)). Elle correspond à une des formes de médiation, la médiation institutionnelle, qui est pratiquée en particulier par les membres du Club des Médiateurs de Services publics, dont elle a signé la Charte en 2004.

Cette fonction a été étendue avec la Loi Murcef (décembre 2001) qui impose aux établissements de crédit de désigner un médiateur.

En 2010, le médiateur a reçu moitié moins de dossiers qu'au cours des deux années précédentes, phénomène constaté aussi chez d'autres médiateurs qui ne voient pas tous une augmentation des demandes. En raison de ce petit nombre de dossiers, il est toujours difficile de tirer des conclusions ou de se comparer à d'autres organismes. Mais des observations peuvent être avancées.

Par ailleurs, même si le nombre de cas reste faible dans ce Groupe, le médiateur de la CDC participe aussi aux réflexions et aux actions qui concernent la médiation en France, en particulier sur la place de la médiation institutionnelle, grâce au Club des médiateurs des Services au Public, dont il est membre .

Ce rapport distingue :

- L'activité du médiateur du groupe
- Les difficultés rencontrées, aussi bien sur la méthode que sur le fond,
- Le suivi des recommandations antérieures,
- La participation au Club des Médiateurs des Services publics, qui a profondément évolué depuis 2010.

1 – L'ACTIVITE EN 2010

L'activité et le nombre de dossiers

Le nombre des dossiers étudiés diminue de moitié après 3 ans de stabilité

Quels que soient les canaux par lesquels le médiateur est saisi, 30 dossiers ont été étudiés en 2010, soit 50% de moins qu'au cours des trois années précédentes, 2007, 2008 et 2009 ; 22 ont été ouverts en 2010, contre 49 en 2009, tandis que 7 ouverts l'année précédente ont été réglés, un ouvert en 2007 est toujours actif.

Cette évolution nous rapproche de 2006, année où seulement 13 dossiers avaient été ouverts et où les travaux s'étaient poursuivis pour 5 plus anciens. Le changement datait de l'année 2007 qui avait connu une augmentation très nette, le nouveau Directeur Général transmettant beaucoup plus de dossiers, comme l'avait noté le rapport sur 2008.

L'activité des médiateurs varie selon les organismes membres du Club des Médiateurs des Services au Public : certains voient leur activité continuer à augmenter de façon très significative depuis deux ou trois ans, mais on constate aussi une reconduction du niveau de 2009, voire une baisse chez d'autres.

Les raisons de ce petit nombre de dossiers et de cette diminution en 2010

Comme cela avait déjà été constaté dans les rapports précédents, ce nombre réduit de dossiers par rapport aux autres organismes, tient au fait que les demandes ont déjà été traitées par les entités concernées, qui sont nombreuses à disposer d'outils de résolution des conflits classiques. Les services sont dans l'ensemble efficaces et, si les clients ne cherchent pas à intervenir à nouveau, on peut penser qu'ils ont eu satisfaction pour la plupart.

En effet, les réclamations émanent de particuliers qui, à l'occasion d'une demande d'information ont vu leur demande rejetée, ou qui, lors d'un différend avec un service de la Caisse des Dépôts ou une filiale du groupe, ont eu le sentiment de ne pas avoir été entendus. Ceci explique la proportion relativement importante de plaignants qui tentent un ultime recours en écrivant au Directeur Général ou en saisissant un ministre, voire le Président de la République.

De ce fait, ne parviennent au médiateur que les situations les plus complexes ou embrouillées et on ne peut que se féliciter du faible nombre de ceux qui « font appel ».

Cependant, ce petit nombre de dossier s'explique aussi par la structure même de la CDC dont les « clients » sont moins des particuliers que des organismes ou des sociétés avec lesquelles les relations sont assurées directement par la filiale ou le service concernés. Il n'est pas étonnant que les réclamations émanent des secteurs plus en contact avec des clients individuels, surtout pour le logement. L'existence d'un médiateur du groupe n'est pas non plus connue

Pourquoi encore moins en 2010 ?

Surement parce que les modalités de traitement des réclamations se sont renforcées, grâce aux actions qualité engagées depuis longtemps dans tout le groupe. Mais il n'y a pas d'autre explication certaine. D'une année sur l'autre, la baisse concerne tous les secteurs. Et si d'autres médiateurs voient le nombre de saisines se stabiliser, il est rare qu'elles baissent autant qu'à la CDC.

L'évaluation de l'activité

Elle est aussi liée au temps demandé par chaque dossier, qui augmente. Les échanges écrits avec chaque demandeur sont plus nombreux depuis quelque temps, qu'ils soient écrits, par téléphone ou par messagerie. La nature des dossiers fait aussi que certains exigent plus d'interventions : par exemple, pour arriver à rapprocher les positions entre un locataire et la filiale, il faut passer plusieurs fois de l'un à l'autre pour arriver à une solution qui satisfasse les deux parties.

Il faut aussi s'intéresser aux demandeurs.

Certains rencontrent de telles difficultés que, même avec peu de chances d'aboutir, ils tentent malgré tout une demande, qui fait l'objet d'interventions répétées, auxquelles il est important de répondre à chaque fois. Faute d'obtenir satisfaction malgré plusieurs tentatives, ils en viennent souvent à mettre en cause l'entité du Groupe concernée, ce qui tend le climat mais nécessite toujours une réponse sereine.

Il faut aussi reconnaître que certains ont du temps pour intervenir de façon insistante, sans nouveaux arguments, alors qu'ils ont déjà reçus des réponses qu'ils contestent ou continuent à ignorer. Dans ces cas, il faut annoncer qu'il sera mis fin aux échanges.. .

Le mode de transmission au médiateur et l'origine des demandes

Progression des demandes directes au médiateur

Sur un total bien sûr modeste, le médiateur est désormais plus souvent saisi directement (14 fois) que le Directeur Général (8).

Ce fait confirme la tendance enregistrée les années passées : en 2009, 19 fois soit 40% du total, soit le double par rapport à 2008,. Alors même que le service du médiateur n'apparaît pas dans l'organigramme, les clients estiment que la CDC doit en disposer, signe qu'elle n'échappe pas à la tendance générale.

Saisine par des particuliers

Ce ne sont jamais des organismes, mais toujours des particuliers, parfois des collectifs de locataires par exemple, ce qui n'est en fait qu'une variante émanant de particuliers, bien loin d'une action collective.

Un certain nombre de demandes proviennent d'Algérie, soit pour des livrets faisant l'objet de prescription, soit pour les retraites. La Direction des retraites connaît bien cette situation, ayant par exemple un bureau spécialisé à l'Ircantec pour traiter ces cas.

Les domaines concernés

[*\(cf. tableau p suivante\)*](#)

A l'image du périmètre du Groupe de la CDC, celui de son médiateur est beaucoup plus large et varié que celui des autres médiateurs de services publics, même s'il a beaucoup moins de dossiers.

A l'exception des retraites et assurances, la diminution est nette dans tous les secteurs en 2010.

On peut distinguer quatre grands secteurs :

- o **L'immobilier.** Avec 12 dossiers, sa part n'a pas bougé. C'est le thème le plus fréquent.
- o La catégorie **Banque et consignations** diminue aussi, avec 10 dossiers abordant des thèmes variés. Il s'agit, entre autre, de réclamations concernant la prescription trentenaire de livrets d'épargne, de contestations sur le traitement de sommes consignées et plus récemment sur les traitements de chèques ou de virements.
- o Le domaine **des pensions, de l'assurance vie et de l'invalidité** reste au même niveau (10 dossiers). Il concerne notamment le versement de pensions de réversion et le calcul de droits à la retraite.

Aucun dossier concernant les **RH internes**, à la différence de l'année 2009, qui avait vu trois dossiers émanant de salariés du groupe. Normalement, le médiateur n'est pas compétent, mais son intervention se justifiait par les risques qu'ils faisaient courir au groupe, ou plus simplement, car il était facile pour le médiateur de réaliser la démarche nécessaire ou de fournir l'information utile.

En 2010, aucun dossier ne sortait du champ de compétence du médiateur, qui transmet dans ce cas, à une autre entité.

Tableau 2 : Nombre de demandes traitées par domaine sur 3 ans.

Dossiers traités	2008	2009		2010
	En %	En %	En Nb	En Nb
Immobilier	38	44	26	12
Banque et Consignations	15	29	17	10
Consignations			9	3
Livrets			4	4
Produits financiers			3	
Produit financier pour la retraite			1	1
Chèques / Virements				2
Pensions Assurances et	37	17	10	8
Retraite			6	5
Assurance			2	2
Assurance -vie			2	1
RH	4	5	3	
Interne			3	
Externe				
Divers	6	5	3	
Total	100	100	59	30

Comme précédemment, les services ou filiales les plus concernés sont :

- Icade (8) et Osica (4) pour le logement,
- La Direction des Services Bancaires (8) et la CNP (5) pour le secteur banque et assurance,
- La Direction des Retraites (5) pour les pensions,

A signaler : comme d'habitude, aucun dossier ne concerne la Direction du Développement Territorial et du Réseau. Il est clair que, vu la nature de ses « clients », les mises d'accord passent par d'autres modalités, en particulier le contact avec les directions régionales.

La question du respect de la procédure de saisie ne se pose pas pour l'instant

A la différence des autres médiateurs, il est assez rare que celui de la CDC soit saisi alors qu'il n'est pas compétent. Ceci pourrait être le cas s'il était saisi directement sans qu'il y ait eu un recours préalable, ou si le dossier relevait d'un autre organisme..

Sur la nécessité du recours préalable, cette règle est appliquée de façon très souple ; en effet, le médiateur demande toujours l'avis de la direction du service ou de la filiale concernée, ce qui facilite le traitement du problème, que la demande ait été traitée préalablement ou pas. En général, elle l'a été, mais à un niveau de trop grande proximité, qui a une position plus défensive que la hiérarchie supérieure.

Il pourrait en aller différemment si les dossiers étaient beaucoup plus nombreux.

Les types de solutions

Les solutions données aux dossiers soumis au médiateur se sont partagées à peu près à égalité entre satisfaction totale ou partielle et refus, ces derniers étant un peu plus importants en nombre. Mais cette distinction est ambiguë.

Même quand la médiation s'est conclue à la satisfaction totale ou partielle du client, et avec l'accord des services ou entités concernées, on peut préciser ce qu'a apporté de plus le médiateur par rapport au service.

Il est d'abord important de noter que donner satisfaction au client n'a pas toujours une traduction financière, mais consiste parfois simplement à lui fournir les explications, les informations ou les conseils dont il a besoin.

Cela peut aller au-delà du simple apport d'information factuelle. Ainsi, un futur retraité n'était pas d'accord avec la direction des retraites sur sa pension prévisionnelle ; en fait, le désaccord n'était qu'apparent, du à des hypothèses différentes de part et d'autre, sans explications suffisamment détaillées sur leur contenu.

Par ailleurs, le médiateur a pu trouver des solutions nouvelles, grâce à l'échange entre les deux parties, alors que la situation initiale, caractérisée par deux positions opposées, ne pouvait aboutir qu'à l'échec de l'un ou de l'autre.

A propos de logements, une mise en demeure de quitter un appartement, pour non respect d'un plan d'apurement en cours de la dette, a abouti à une prise de conscience du locataire qui a réglé beaucoup plus vite tout son arriéré, et qui a pu rester dans le logement. Les deux parties ont été « gagnantes ».

A une autre occasion, une dame de 98 ans s'est vue signifier un congé par l'huissier pour récupérer une chambre de service : finalement, elle a accepté de quitter l'appartement, qu'elle occupait depuis 68 ans, moyennant une compensation, permettant aussi à sa famille de prévoir un hébergement plus adapté à sa situation. Même stratégie « gagnant /gagnant ».

Dans d'autres cas, l'intervention du médiateur a été sans effet bénéfique pour le client dans la mesure où la position des services a été confirmée.

Il est aussi intéressant de se demander pourquoi des demandes ont été rejetées.

Voici plusieurs cas :

- Des demandes sont irréalistes, contrevenant à des lois ou des réglementations strictes.

Par exemple :

- o Utiliser comme bureau un appartement destiné au logement, dans Paris.
- o Livrets A prescrits.
- o Demande de révision d'une rente calculée légalement au motif que la CDC aurait du mieux placer les fonds, plutôt qu'en titres d'Etat...

- Jouer sur la fibre sociale pour exiger que la filiale de la CDC paie des travaux de réfection dans un quartier en difficulté, nettement au-delà de ses obligations et du geste qu'elle proposait.
- Mettre en avant la durée d'occupation d'un logement devenu trop grand, pour y rester avec un loyer réduit, les revenus ayant baissé avec l'arrivée à la retraite. Loin de constituer un frein, le fait d'avoir été auparavant un professionnel du secteur, a permis à l'intéressé d'argumenter de façon encore plus technique...

Dans tous ces cas, les réponses s'imposent d'elles-mêmes ; alors que le sentiment de justice pousserait le médiateur à accepter la demande, il ne serait malgré tout pas juste de traiter différemment les personnes concernées, selon qu'elles ont fait ou pas une demande, même si les montants sont parfois faibles par rapport à des besoins bien réels.

Bien que la décision négative s'impose parfois, elle est plus difficile dans d'autres dossiers, où l'équité n'est pas respectée, mais où la CDC ne peut rien.

Quand le demandeur a bénéficié d'une défense défailante au début du dossier, la décision de justice est acquise. Même si elle est techniquement juste, il semble vraisemblable que l'équité n'a pas été respectée, mais il est absolument exclu que la CDC se substitue à la Justice en revenant sur la décision de celle-ci.

Ce qui n'est en fait qu'une information devient très délicat, quand il s'agit d'exprimer un refus dans un domaine présentant une grande sensibilité ; la réponse doit être alors rédigée avec beaucoup de tact pour ne pas être vue comme une décision arbitraire. Tel était le cas d'une personne ayant perdu son mari brutalement d'un accident de santé, et qui demandait à l'assurance d'appliquer la majoration pour accident. Dans un premier temps, elle a eu du mal à accepter que le compte-rendu d'hospitalisation était un document indispensable pour l'instruction. Elle n'a pu l'obtenir qu'après des démarches aussi longues que pénibles auprès du médecin de l'hôpital qui le lui refusait. Puis après analyse, il a pourtant fallu lui décrire en termes simples et compréhensibles, sur un sujet aussi technique que douloureux, qu'il ne s'agissait pas d'un accident au sens précis et reconnu de l'assurance.

On ne peut donc tirer de ce classement entre dossiers ayant reçu satisfaction ou non, une conclusion sur l'attitude des services ni du médiateur ; l'objectif ne peut être d'arriver à donner le plus souvent possible satisfaction au demandeur.

2 - MODES DE FONCTIONNEMENT ET REMARQUES SUR LES DIFFICULTES RENCONTREES

Les procédures fixées dans la Charte sont appliquées de façon souple

Les habitudes de travail se créent d'autant plus facilement que le nombre de dossiers est faible, car un échange est possible avec le service concerné ; pour la même raison, elles prennent un caractère plus personnel, quand le médiateur est en plus un cadre de la CDC.

Tout ceci explique que les procédures soient appliquées de façon très souple, tout en respectant les principes. En voici quelques exemples, après celui de la procédure de saisie vu plus haut :

- D'après l'article 6 de la Charte, le médiateur devrait communiquer son avis au Directeur Général de la CDC ou au représentant de l'organisme concerné dans le groupe.

En fait, le médiateur demande toujours la position du service ou de la filiale, mais il n'envoie de rapport au Directeur Général que si ce dernier en fait la demande, ou si la question suppose son arbitrage.

Il en est de même pour les filiales. L'avis du médiateur résulte aussi d'un simple échange téléphonique avec le service quand les relations sont suffisamment établies et confiantes.

- Ce même article sous-entend que ce n'est pas lui qui répond directement au client. Même si le principe du maintien du lien direct du service avec le client est respecté, il arrive que le médiateur se charge de la réponse, après accord du service. Ceci est plus fréquent quand le dossier concerne la CDC, et moins lorsqu'il s'agit de la filiale, ce qui est parfaitement normal.

- Les relations avec les demandeurs ou les services se font de plus en plus par messagerie. Mis à part le fait que les échanges risquent d'être multipliés avec les demandeurs, ceci ne pose pas de problème en interne, mais la prudence s'impose quand il s'agit de réponse du médiateur à une personne externe.

La règle retenue est de ne communiquer par messagerie avec l'extérieur que pour poser des questions nécessaires à l'instruction, ou pour accuser réception en cas d'urgence, mais de ne jamais répondre au fond par ce moyen.

- Téléphoner directement au demandeur est souvent un moyen de se renseigner rapidement et de montrer l'empathie ou l'importance que la CDC accorde à certaines demandes.

- La Charte exclut la compétence du médiateur pour les relations employeur / salarié à l'intérieur du groupe. Mais en cas de tension grave, un dossier peut avoir des incidences lourdes, au plan humain pour la personne et en termes d'image ou de communication pour le groupe, si des accusations aussi fausses qu'injustes deviennent publiques. Dans de tels cas, très limités, il est donc préférable qu'il intervienne.

Difficultés rencontrées sur la forme

Si d'après la Charte, le médiateur ne peut plus intervenir quand la justice est saisie, ce principe doit être appliqué avec discernement.

Il peut arriver que la médiation mette un terme au conflit alors que des décisions de justice sont déjà intervenues. (cf. le cas présenté plus haut : alors qu'un locataire avait reçu un commandement de quitter les lieux pour non respect de l'échéancier judiciaire, le médiateur, saisi seulement deux mois avant l'échéance judiciaire, a pu obtenir un règlement accéléré du locataire et son maintien dans les lieux, donnant satisfaction aux deux parties à la fois).

A condition de s'entendre avec le service juridique sur toutes les conséquences, on peut imaginer que la CDC puisse se désister d'une instance en cours.

Dans une relation avec un demandeur, le risque est souvent d'en rester à une réponse uniquement juridique qui protège l'organisme, mais laisse le destinataire insatisfait ou même frustré. Il suffit d'apporter des éléments d'informations complémentaires pour changer la relation et se faire mieux accepter. Deux situations se présentent :

- Quand un demandeur revient plusieurs fois sur le sujet et pose de nouvelles questions, le service concerné peut estimer qu'il a fait le nécessaire et qu'il ne faut pas y consacrer davantage de temps. Le médiateur a une attitude différente, car il cherche à garder le contact entre l'organisme et le demandeur, dans l'intérêt de l'institution.
- Cette attitude de défense se constate quand les réponses sont faites à un niveau peu élevé ; ainsi, un demandeur a reçu une réponse, dont copie a été envoyée au médiateur, avec une explication plus complète à son intention. Un responsable hiérarchique beaucoup plus élevé a reconnu qu'il n'y aurait eu aucun problème à envoyer ce courrier plus détaillé au demandeur...

La hiérarchie doit rester vigilante sur le pilotage de ces courriers types ; peut-être, les réactions du médiateur pourraient-elles être sollicitées dans ce domaine de la relation écrite avec les clients, dans un esprit qui relève de la « qualité ».

Pour cette raison, la relation est beaucoup plus facile quand le médiateur dialogue directement avec un responsable élevé ou quelqu'un en qui celui-ci a mis toute sa confiance pour se prononcer avec recul ; à ce niveau, la préoccupation de défense du service s'efface au profit des valeurs défendues par le Groupe de la Caisse des Dépôts, qui sont alors beaucoup mieux prises en compte.

Par ailleurs, il faut tenir compte de l'écart normal qui existe entre la responsabilité managériale d'une entité ou d'une filiale et la prise en compte d'une dimension plus large au niveau d'un groupe, qui comporte des filiales nombreuses et en cascade. Le médiateur doit trouver le bon positionnement.

Il reste le cas de demandes très insistantes, et parfois proches de cas psychologiques, dont on ne sait plus qui doit les traiter, le médiateur n'étant pas compétent pour des raisons juridiques (instance en cours). Mieux vaudrait trouver une solution plus humaine pour tous, plutôt que d'attendre que la lassitude gagne le demandeur. Elle pourrait être demandée au médiateur, mais il s'agirait d'une mission d'une toute autre nature, qu'il faudrait alors préciser.

Difficultés rencontrées sur le fond

Elles varient selon les secteurs :

- Logement

Elles concernent généralement la contestation de charges locatives, la survenance de difficultés dans la réalisation de travaux ou dans la gestion de copropriétés. Des questions ont aussi été posées sur la mise en vente éventuelle d'immeubles en 2009.

Pour les charges, il n'y a pas eu de contestations sur les délais d'envoi en 2010, mais seulement sur des erreurs d'adressage. Par contre, les locataires supportent difficilement notre position de principe, en l'occurrence l'absence de dédommagement en cas de travaux, , a fortiori quand ils ne profitent pas eux-mêmes de ces améliorations .

Les difficultés surviennent aussi quand les locataires ne peuvent pas s'appuyer sur les concierges pour être les relais, spécialement quand un réparateur intervient.

- Consignations

Ce secteur est régi par une réglementation complexe, qui ne dépend pas de la CDC, et il touche des personnes qui sont ou ont été en contentieux.

Ces dossiers sont longs à traiter, et les réponses délicates à élaborer ; elles font souvent l'objet de retours critiques, de la part de personnes parfois procédurières, mais aussi de bonne foi, dépassées par la technicité du sujet.

De plus, cette chaîne fait appel à des intermédiaires entre le client final et la CDC : même si celle-ci s'efforce de bien transmettre les messages, qu'en est-il des professions juridiques qui les relaient auprès des clients finaux ?

Bien que ces cas concernent surtout des consignations judiciaires, mieux vaudrait s'assurer que la communication est suffisamment claire, au moment où la CDC souhaite développer ce rôle de garant et de tiers de confiance en rénovant cette fonction.

- Assurances

Malgré les efforts de la CNP, il arrive toujours que les produits vendus par ses réseaux ne correspondent pas aux besoins des clients, et même, les pénalisent.

Ainsi, quand un client de 80 ans « jouit » d'un produit mixte qui contient une assurance décès, on peut se demander quelle est son utilité, surtout quand l'épargne accumulée est régulièrement absorbée par la cotisation due pour le décès... La question peut se poser longtemps après la souscription : est-on sûr que le client a bien été alerté ? N'est-ce pas une situation à mettre à profit pour reprendre contact avec lui et lui faire une nouvelle proposition plus adaptée ?

Les délais pour obtenir le versement d'une assurance après un décès apparaissent inévitablement longs aux héritiers. Mais ces délais sont plus mal ressentis quand les intérêts sont conservés par l'assureur, ou quand un autre produit souscrit dans une autre compagnie est reçu plus rapidement.

Quand plusieurs acteurs interviennent dans le traitement d'un dossier (par exemple, CNP, réseau, notaire) , le client ne sait pas si le délai est normal ou si tel ou tel acteur de la chaîne a eu besoin de délais accrus.. Et dans ce cas, il a tendance à penser que ce retard n'est pas indifférent à celui qui détient les fonds, voir qu'il en est peut-être la cause.

Cette situation n'est pas exceptionnelle dans un organisme tel que la CDC, qui est rarement en contact direct avec le client, mais passe par différents réseaux

3 - SUIVI DES SUGGESTIONS ANTERIEURES

Les rapports précédents ont proposé des améliorations au fonctionnement de la médiation, que la solution soit à apporter par la CDC ou à rechercher au niveau des pouvoirs publics.

Suggestions pour améliorer l'accueil clientèle dans le domaine de l'immobilier :

Sur la base d'un certain nombre de problèmes trouvant leur origine dans l'activité d'Icade, un dispositif de traitement renforcé des dossiers du médiateur - point d'entrée unique et suivi des délais de réponse - a été mis en place en 2008, y compris pour le suivi des délais. Il a disparu, en raison du faible nombre de dossiers qui parviennent au médiateur du Groupe.

Par ailleurs, le médiateur constatait en 2008 que « **les délais de régularisation de charges sont excessifs et contribuent à alimenter un climat revendicatif** ». Il considérait que la réponse de la filiale ne pouvait être relayée vers les clients et qu'une telle situation ne pouvait être acceptée comme inéluctable.

Sauf cas très particulier (départs ou problème d'acheminement du courrier) il n'y a pas eu matière à de nouveaux constats sur ce point précis ni en 2010, ni en 2009.

Problème de la prescription trentenaire des livrets d'épargne :

Ce sujet figurait déjà dans le rapport précédent. Il est repris tel quel, car la situation n'a pas évolué et que les craintes avancées se sont confirmées : il n'est plus possible pour la CDC de savoir ce que sont devenues certaines sommes qui n'ont pas été consignées chez elle au bout de 10 ans.

L'article 145 de la loi de modernisation de l'économie (LME) n'a pas repris les modalités de l'article L221-5 sur la prescription trentenaire et a donc modifié les règles de la prescription trentenaire des Livrets A.

Depuis le 1^{er} janvier 2009 c'est-à-dire pour les livrets dont le dernier mouvement à l'initiative du client est postérieur au 1^{er} janvier 1979, ce sont les règles de droit commun qui s'appliquent pour les banques, les établissements de crédit et tous autres établissements qui reçoivent soit des fonds en dépôt ou en compte courant.

Désormais, deux traitements sont possibles, lorsque les dépôts et avoirs inscrits n'ont fait l'objet, de la part des ayants droit, d'aucune opération ou réclamation pendant une période déterminée :

- Après dix années, les établissements collecteurs peuvent consigner auprès de la Caisse des Dépôts les encours Livret A en vertu des termes de l'article 2 de la loi 77-4 du 3 janvier 1977. Cette opération doit prendre la forme d'une « consignation globale » mais avec détail individuel et nominatif, ce qui lève le défaut de non traçabilité actuel des transferts des fonds à la Caisse des Dépôts dû aux transferts globaux et donc non nominatifs, et pallie au fait que les réseaux distributeurs ne conservent leurs archives que 15 ans.
- Après trente années, les établissements collecteurs devront appliquer les termes du code général de la propriété des personnes publiques (CGPPP) et notamment l'article L1126-3 (CGPPP) qui stipule :
« *Les banques, les établissements de crédit et tous autres établissements qui reçoivent soit des fonds en dépôt ou en compte courant, soit des titres en dépôt ou pour tout autre cause, sont tenus de remettre à l'administration des impôts tous les dépôts ou avoirs en espèces ou en titres, qui n'ont fait l'objet, de la part des ayants droit, d'aucune opération ou réclamation depuis trente ans et qui n'ont pas été déposés dans un établissement habilité à cet effet par décret* ». Dans ce cas, la transmission des sommes se fait directement au Trésor Public : dès lors, la Caisse des Dépôts n'a plus à se soucier de la traçabilité et du traitement des réclamations des déposants.

Cette loi clarifie certains points, mais, en raison de la création de deux systèmes, il semble que la CDC ne puisse plus donner qu'une réponse incomplète en cas de recherche, puisqu'elle n'a plus une connaissance exhaustive des fonds touchés par la prescription ; tel est le cas des fonds qui n'auront pas été consignés chez elle au-delà de 10 ans.

Par ailleurs, comme le médiateur l'avait suggéré dans son rapport précédent, il reste nécessaire d'examiner :

- la forme de l'information du titulaire du compte (mention sur les bons, courriers avec suivi, consultations internet...) et sa traçabilité pour pouvoir l'opposer au client,
- les modalités de recherche lorsque le premier courrier revient avec « destinataire non identifié »,
- la traçabilité du versement des fonds touchés par la prescription.

En effet, les dispositifs actuels font courir un risque d'image, et les événements récents (fonds en déshérence, assurance emprunteur, revalorisation de rentes) montrent que les clients n'acceptent plus un défaut d'information sur des mécanismes financiers qui leur paraîtraient trop obscurs sur la destination des fonds et des plus-values générées par leur gestion.

Il n'est pas rare de recevoir des demandes pour lesquelles les règles juridiques imposent à l'évidence la prescription, mais qu'il est humainement difficile d'accepter pour les intéressés ; ces demandes émanent en général de personnes âgées, qui espéraient améliorer leur retraite, ou de personnes de nationalité algérienne, qui ont du mal à comprendre le comportement des institutions françaises à leur égard.

4 – LA MEDIATION INSTITUTIONNELLE ET LES RELATIONS AVEC LE CLUB DES MEDIATEURS DES SERVICES PUBLICS

Comme le souligne le Médiateur de la République, la médiation assure une meilleure écoute des consommateurs et des citoyens, et elle est une solution moderne de résolution des conflits, car elle est centrée sur la résolution rapide et efficace des litiges.

Mais elle est victime de son succès et se répand sous des formes tellement variées, qu'il est nécessaire de préciser la place de celle qui est pratiquée par la CDC, et au delà, par les membres du Club des Médiateurs des Services publics : la médiation institutionnelle

La CDC pratique une médiation institutionnelle... même si les volumes sont très inférieurs à ceux des autres médiateurs des services publics.

Mode alternatif de résolution des conflits, la médiation institutionnelle pratiquée à la CDC se distingue de la médiation conventionnelle, qui se décide librement entre les parties ou se substitue à la procédure judiciaire.

Cette médiation conventionnelle oppose deux parties, en présence d'un tiers totalement indépendant de chacune d'elle, et auquel elles ont décidé d'apporter leur confiance par convention, pour les aider à résoudre leur conflit. A priori, elle se substitue à la Justice, soit qu'elle ait été recommandée par elle, soit que les parties veuillent éviter un recours devant les tribunaux.

La médiation institutionnelle

La situation est assez différente dans le cas de la CDC, comme des autres services publics. A quelques nuances près, le médiateur est désigné par l'organisme pour une durée définie, et rémunéré par lui.

En général, il le connaît bien, pour y avoir exercé des fonctions opérationnelles. Son intervention vise à éviter le conflit ; en poussant à l'extrême, elle a un rôle préventif, pour éviter une procédure judiciaire, mais elle ne l'empêche pas toujours. La meilleure preuve en est qu'en cas d'échec de cette procédure interne, suivi d'un recours au juge, celui-ci pourrait proposer une médiation judiciaire.

Cette appartenance à l'institution qui le nomme, offre différents avantages au médiateur de la CDC :

- Renouer plus facilement le dialogue au nom de l'institution. Face à l'incompréhension ou à la colère d'un client, il a un rôle d'apaisement par l'affirmation immédiate de sa disponibilité et de son écoute.

S'il s'agit au-delà d'un vrai différend avec un client, son rôle est de proposer des solutions acceptables par les deux parties, et il rejoint alors celui du « médiateur classique ».

- Trouver le bon interlocuteur, grâce à sa connaissance personnelle de « la maison ».

- Observer la manière de réagir aux plaintes ou aux interrogations des usagers et clients, pour en tirer des conclusions d'amélioration de la relation avec ceux-ci. Même si ces situations conflictuelles ponctuelles et rares ne sauraient refléter la perception globale que ces clients ont du groupe, elles sont un signal d'alerte qui doit inviter à une réflexion sur l'amélioration des procédures, mais aussi de la communication.

Les critiques

Mais il arrive que ce lien avec un organisme soit reproché aux « médiateurs institutionnels » :

- chacun d'entre eux serait le défenseur de l'organisme qui l'a nommé, ne pouvant prendre une position indépendante
- il n'apporterait aucune valeur ajoutée, ne faisant que justifier à un niveau élevé la position déjà prise.

A leurs yeux, seul un médiateur indépendant pourrait être efficace.

Les réponses

Un médiateur externe soulève lui aussi des problèmes.

En effet, toute personne qui ne connaît pas l'organisme et qui n'est pas mandaté par le responsable au plus haut niveau, ne peut agir aussi efficacement auprès des services concernés, qui risquent de déclencher des réactions de défense et de voir, en ce médiateur, un contrôle extérieur, inspiré par le consumérisme ambiant.

Dire que le médiateur institutionnel n'est pas indépendant et donc inadapté à la situation, est réducteur.

De quoi a-t-on besoin ? De quelqu'un qui connaisse assez l'organisme pour y être reconnu, et s'y montrer efficace, tout en ayant une vraie indépendance d'esprit. Le fait d'être salarié de l'organisme n'est pas un handicap au regard de ces atouts, s'ils sont bien réunis ; la vraie garantie repose sur la volonté du responsable au plus haut niveau de favoriser l'exercice de cette fonction dans cet esprit et sur la personnalité du médiateur.

La solution de la médiation institutionnelle repose donc avant tout sur une collaboration efficace, car confiante et positive, entre le médiateur et les entités ou services. A défaut, il serait normal que le médiateur soit remplacé par une instance extérieure, mais en acceptant les inconvénients vu ci-dessus.

Le club des Médiateurs des Services publics

Le médiateur de la Caisse des Dépôts fait partie du **Club des médiateurs du Service public** qui a pour vocation de favoriser des échanges sur les pratiques et le développement de la médiation institutionnelle et de contribuer à la modernisation du service public.

Il réunit depuis avril 2002, les médiateurs de grandes administrations, de services publics et de grandes entreprises qui en sont issues et qui ont gardé ce souci du « client ».

Outre un représentant du médiateur de la République, en sont membres les médiateurs et médiatrices du Ministère de l'Economie, des Finances et de l'Emploi, de l'Education Nationale, d'EDF, de La Poste, de la Ville de Paris, de la SNCF, de la RATP, de GDF-SUEZ, les deux médiateurs de France Télévisions, les médiateurs de la MSA et de la Fédération Française des Sociétés d'Assurance, et depuis fin 2006, le médiateur des programmes de France Télévisions et la médiatrice de l'AMF.

A la CDC, la médiation respecte ces mêmes principes, mais l'analogie avec les Médiateurs de Services publics ne peut être poussée très loin, car le nombre de dossiers reçus ou recevables n'est évidemment absolument pas comparable, comme on l'a vu plus haut.

Ce Club a pris un certain nombre de décisions, pour tenir compte des effets prévisibles de la transposition de la « Directive européenne du 21 mai 2008 sur la médiation en matière civile et commerciale », sur l'organisation de la médiation en France :

- La création de l'Association « Club des Médiateurs de service au Public »
([cf. communiqué du 8 novembre 2010 en annexe 2](#))

A la suite d'une réflexion sur son évolution, ce club jusque-là informel a choisi de se transformer en association de la loi de 1901, pour intervenir dans les débats liés à l'évolution de cette fonction, et assurer une bonne communication, en particulier auprès des pouvoirs publics, en France et en Europe.

Comme le rappelle le communiqué publié lors de sa transformation, ci-joint en annexe cette association « a pour vocation :

- *de partager les expériences entre médiateurs, et débattre de leurs méthodes de travail respectives et de l'évolution de la médiation,*
- *de promouvoir la médiation, en tant que mode alternatif de résolution des conflits, rapide et efficace,*
- *de participer à la création de nouveaux services de médiation dans les entreprises et institutions,*
- *d'accueillir de nouveaux membres souhaitant adhérer à la Charte et participer aux travaux. »*

Son président est Emmanuel Constans, le médiateur des Ministères de l'Economie et du Budget. Le médiateur de la CDC en est le trésorier.

Elle a vocation à s'étendre et à accueillir d'autres médiateurs. En 2011, elle a accueilli le médiateur de l'Eau, Monsieur Marc Censi, et celui de Pôle Emploi, Jean-Louis Walter.

- Actualisation de la Charte

Bien qu'agissant dans le cadre de services publics différents, les membres du Club partagent des valeurs et des pratiques communes, précisées dans une charte rendue publique en décembre 2004, et signée par le médiateur de la Caisse des Dépôts le 26 avril 2006.

Une nouvelle version a été signée en 2010 ([cf. Annexe 3](#))

- Formation

Elle a monté une formation à la Médiation institutionnelle avec l'IGPDE : une première session s'est déroulée en 2010, et la prochaine aura lieu en septembre 2011. Dans le contexte de la transposition de la directive de 2008, elle permet de faire état d'une compétence acquise aussi par la formation, en plus de l'expérience indispensable acquise par les médiateurs et leurs équipes.

- Site internet (www.clubdesmediateurs.fr)

Un site du club a été ouvert fin avril 2011, au profit des particuliers et des médiateurs qui bénéficient aussi d'une partie qui leur est réservée. Il présente l'action des médiateurs institutionnels, les conditions générales d'accès à la médiation des membres et renvoie au site de chacun des médiateurs pour plus de précisions. En aucun cas, une demande ne peut être introduite par ce nouvel outil.

- Les premières positions de l'Association

Elle a salué le rapport du Conseil d'Etat sur « Développer la médiation dans le cadre de l'Union Européenne ». Celui-ci a reconnu que la médiation institutionnelle est hors de ce champ, mais qu'elle existe, et qu'elle fonctionne bien ; les médiateurs de service au public doivent donc continuer à s'autoréguler. ([cf. Annexe 4](#))

Elle a aussi répondu à la consultation lancée par la Chancellerie sur la transposition de la directive de 2008, pour approuver le texte proposé, sous réserve de légères modifications.

- La participation aux travaux européens

Les membres du Club sont également attentifs aux travaux menés à Bruxelles. La Commission et le Parlement Européen, inspirés par un souci constant de protection du consommateur, étudient comment équilibrer la création du marché unique par un système de solution des conflits. Plusieurs membres du Club y participent.

La Charte et la pratique de la Médiation à la CDC au regard de l'évolution de la Médiation en France

La question de son évolution se pose en soi et par rapport à celle du Club des Médiateurs.

Suspension du délai de prescription

Cette question reste en suspens.

En 2008, le médiateur s'est interrogé sur l'opportunité d'une modification de l'article 5 de la Charte de la médiation CDC qui prévoit que « la saisine du médiateur n'interrompt pas les délais de recours devant les juridictions compétentes. », compte tenu du nouvel article 2238 du Code civil, modifié par la loi du 17 juin 2008 portant réforme de la prescription en matière civile, qui dispose désormais que :

« 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 la conciliation ou, à défaut d'accord écrit, à compter du jour de la première réunion de médiation ou de conciliation.

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 le médiateur ou le conciliateur déclarent que la médiation ou la conciliation est terminée ».

Il a été convenu avec la Direction juridique de la Caisse des Dépôts de ne proposer qu'au cas par cas le mécanisme de l'article 2254 du code civil qui autorise les parties à prévoir conventionnellement la suspension des délais de prescription. Avant de l'institutionnaliser dans la Charte de la CDC, il convient en effet de connaître plus précisément si le domaine d'application de l'article 2238 du code civil, qui introduit cette possibilité, s'applique aussi bien aux médiations judiciaires que conventionnelles, ce texte restant imprécis sur ce point.

L'officialisation de cette procédure n'a pas encore été examinée. Il est vrai que la question n'a pas été soulevée depuis, mais elle pourrait être posée par un requérant.

Les relations avec les clients et les associations de consommateurs

A l'heure actuelle, la médiation de la CDC n'entretient des relations qu'avec les particuliers qui lui ont envoyé une demande, et dans le cadre du traitement de celle-ci.

La Charte des Médiateurs, recommande d'entretenir des relations avec les associations de consommateurs. Mais vouloir mener une action globale au niveau de la CDC aurait peu de sens, compte tenu de la variété des secteurs du Groupe et du nombre réduit de cas traités. Ces relations doivent être assurées par chaque filiale. En revanche, le médiateur peut participer aux actions menées par le Club dans un positionnement d'observateur et en informer les filiales qui seraient concernées.

Quand la médiation a été créée, il est peu probable qu'on s'attendait à de tels développements dans le fonctionnement de la société française : pour s'en convaincre, il faut se rappeler que l'éruption du volcan islandais en 2010 a eu pour effet beaucoup de nuisances... et la mise en place d'un médiateur pour aider à les résoudre. Le mouvement se généralise, car il répond à des besoins profonds, liés à la difficulté de trouver un interlocuteur, faute de connaissances ou de culture personnelle sur le fonctionnement d'une société de plus en plus complexe.

La médiation institutionnelle remplit donc une vraie fonction sociale, car elle est gratuite et ouverte à tous ; elle est aussi précieuse pour le Groupe CDC, établissement public ou filiale, car, selon le cas, elle assure, restaure, ou renforce ses liens avec le particulier. Ainsi comprise, elle correspond pleinement aux valeurs de la CDC et du Groupe.

Que la médiation ait peu à intervenir dans ce groupe par rapport à son activité globale est vraisemblablement le signe qu'il est très engagé - et avec succès - dans les actions de qualité, et qu'il entend respecter le client. L'effet positif est de rendre moins nécessaire le recours à cette forme de résolution des désaccords.

Mais l'important est de continuer à garder cet esprit et de mener les actions qui permettent de toujours progresser dans ce sens, et de s'adapter au plus près aux évolutions de la société.

Henri d'Oysonville

DOCUMENTS ANNEXES

ANNEXE 1

Charte de la Médiation, validée en Comité de Direction de la Caisse des Dépôts

ANNEXE 2

Création de l'association « Club des Médiateurs des Services au Public »

ANNEXE 3

Charte des Médiateurs du Service Public

ANNEXE 4

Communiqué au sujet du rapport du Conseil d'Etat sur la médiation

ANNEXE 1

Charte de la médiation de la Caisse des Dépôts

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

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

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

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

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

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

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

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

Il exerce sa mission en toute indépendance et confidentialité.

Article 3 - Le médiateur a pour mission :

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

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

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

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

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

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

- par le Directeur général de la Caisse des Dépôts ou le représentant dûment habilité d'un organisme visé au préambule.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ANNEXE 2



Communiqué de presse

Création de l'Association

« Club des Médiateurs de Services au Public »

8 novembre 2010

Dans un contexte où les citoyens ont parfois le sentiment d'être confrontés à la situation du « pot de terre contre le pot de fer », où la relation humaine et personnalisée se fait de plus en plus rare au profit d'un traitement industrialisé et indifférencié, les médiateurs institutionnels développent leur action à travers une nouvelle structure : l'association « Club des Médiateurs de Services au Public ».

Cette association rassemble des médiateurs de quinze institutions (entreprises, administrations, collectivités locales, ...), qui adhèrent à une Charte commune et qui partagent ainsi les mêmes valeurs et principes d'action, en particulier l'impartialité, l'indépendance, l'équité, la confidentialité et la gratuité.

Elle a pour vocation :

- de partager les expériences entre médiateurs, et débattre de leurs méthodes de travail respectives et de l'évolution de la médiation,
- de promouvoir la médiation, en tant que mode alternatif de résolution des conflits, rapide et efficace,
- de participer à la création de nouveaux services de médiation dans les entreprises et institutions,
- d'accueillir de nouveaux membres souhaitant adhérer à la Charte et participer aux travaux.

Elle a choisi Emmanuel Constans, Médiateur du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Emploi et du ministère du Budget, des Comptes publics et de la Fonction publique, comme Président.

Jean-Paul Delevoye, Médiateur de la République, compte tenu des liens étroits avec le Club des Médiateurs de Services au Public a accepté d'en être membre d'honneur.

Elle entend poursuivre des relations étroites tant avec les associations de consommateurs et les usagers qu'avec les professionnels et administrations des secteurs concernés.

Elle sera présente dans les travaux et débats du domaine de la médiation, notamment sur la transposition de la Directive européenne.

La médiation institutionnelle, pour restaurer la confiance

Parce que le risque de conflit fait partie intégrante de la vie quotidienne, et la gestion des conflits est au cœur de chaque métier, la médiation institutionnelle se développe dans un nombre de plus en plus important de secteurs d'activités. Elle contribue à une nouvelle donne en matière de relations entre les entreprises / institutions et les citoyens.

Elle occupe une place stratégique dans les entreprises et institutions car elle offre les conditions d'un véritable dialogue. Elle est un instrument de reconstruction de la confiance par l'écoute et le respect.

La médiation institutionnelle dispose d'atouts importants, elle est d'accès facile, elle est gratuite, rapide et confidentielle.

Le Médiateur analyse et instruit la situation et propose une solution en droit et en équité.

La fonction du Médiateur lui permet d'identifier des dysfonctionnements. Il peut ainsi alerter et faire des propositions pour y remédier.

Dans cet esprit, l'association s'impliquera afin de promouvoir et développer une médiation de qualité.

Contact :
Club des Médiateurs de Services au Public
clubdesmediateurs@gmail.com

Liste des membres fondateurs

AMF (Autorité des Marchés Financiers)	Madeleine GUIDONI	m.guidoni@amf-france.org
CAISSE DES DEPOTS	Henri d'OYSONVILLE	henri.doysonville@caissedesdepots.fr
EDF	Jocelyne CANETTI	jocelyne.canetti@edf.fr
EDUCATION NATIONALE	Monique SASSIER	monique.sassier@education.gouv.fr
FFSA (Fédération Française des Sociétés d'Assurance)	Francis FRIZON	francis.frizon@mediation-assurance.org
FRANCE 2	Christian-Marie MONNOT	mediateurinfo@france2.fr
FRANCE 3	Marie-Laure AUGRY	marie-laure.augry@france3.fr
France TELEVISIONS	Alain LE GARREC	alain.legarrec@francetv.fr
GDF SUEZ	Michel ASTRUC	michel.astruc@gdfsuez.com
GROUPE LA POSTE	Pierre SEGURA	pierre.segura@laposte.fr
MINISTERE DE L'ECONOMIE, DE L'INDUSTRIE ET DE L'EMPLOI ET MINISTERE DU BUDGET, DES COMPTES PUBLICS ET DE LA REFORME DE L'ETAT	Emmanuel CONSTANS	emmanuel.constans@finances.gouv.fr
MSA (Mutualité Sociale Agricole)	Pierre Henri DEGREGORI	degregori.pierre-henri@ccmsa.msa.fr
RATP	Ivan ROTH	ivan.roth@ratp.fr
SNCF	Bernard CIEUTAT	45, rue de Londres 75008 Paris
VILLE DE PARIS	Claire BRISSET	Claire.Brisset@paris.fr

ANNEXE 3



*Club des Médiateurs
de Services au Public*

Charte des Médiateurs de Services au Public

1^{er} mars 2011

Préambule

Le Club des Médiateurs de Services au Public regroupe des Médiateurs des administrations, entreprises, institutions et collectivités, en charge d'un service au public. Ils pratiquent la médiation institutionnelle pour donner aux litiges dont ils sont saisis par les citoyens, usagers et clients, une solution en droit et en équité et pour faire des recommandations d'ordre général en matière d'amélioration des relations avec les publics concernés.

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

Ce texte fédérateur, adopté dès 2004 et rénové en 2010, garantit l'observation par les Médiateurs et les institutions auprès desquelles ils exercent leurs fonctions de règles déontologiques exigeantes et précises - impartialité et indépendance, compétence, efficacité - , ainsi que la qualité des médiations, menées avec diligence dans la confidentialité.

Les Médiateurs du Club réaffirment ainsi les valeurs qui, dans le respect permanent des règles de droit et des textes européens en matière de médiation, sont le cadre de référence de leur action :

- le respect des personnes, de leurs opinions et de leurs positions,
- la volonté de faciliter la recherche de solutions amiables aux différends,
- l'écoute équilibrée, disponible et attentive des parties : le Médiateur fait de l'écoute un devoir,
- l'impartialité par rapport aux parties et à l'institution auprès de laquelle le Médiateur exerce son activité,
- le respect du principe du contradictoire : le Médiateur veille à ce que les parties aient la possibilité de faire connaître leur point de vue et de prendre connaissance de toutes les positions et de tous les faits avancés par l'autre partie,
- l'équité : en effet, au-delà de la règle de droit applicable, il s'agit de prendre en compte le contexte propre à chaque cas.
- la transparence : le Médiateur a un devoir d'information sur son rôle, le processus suivi et les résultats de son activité. Il l'exerce, notamment au travers de son rapport annuel qu'il rend public, ce rapport comportant également ses recommandations d'ordre général ou voies de progrès,
- la confidentialité : le Médiateur est tenu à la confidentialité pour les données nominatives et les informations obtenues lors de l'instruction du litige. Les exemples cités dans le rapport annuel doivent être présentés sous forme anonyme.

Le statut d'association, dont s'est doté le Club des Médiateurs, conforte son rôle d'information sur la médiation institutionnelle et de lieu d'échanges, ainsi que son action de soutien, notamment pour faciliter la formation des Médiateurs et de leurs équipes et favoriser la diffusion entre ses membres de leurs expériences et des bonnes pratiques.

Le Club a vocation à développer également des outils de communication accessibles au public et à aider ainsi les usagers et clients dans leur choix de recourir à la médiation et dans l'orientation de leurs saisines, notamment par la mise à disposition d'un annuaire détaillé.

Le Club contribue également à ce que médiation judiciaire, médiation conventionnelle et médiation institutionnelle appliquent, avec les spécificités qui leur sont propres, un référentiel commun de valeurs et de processus au service du développement des médiations de qualité en tant que mode alternatif de règlement des litiges.

La présente Charte constitue le socle de référence éthique de la pratique de la médiation institutionnelle pour les membres du Club des Médiateurs de Services au Public.

Elle s'applique sans préjudice des éventuelles dispositions spécifiques régissant l'activité de chaque Médiateur.

Elle énonce un ensemble de principes que les Médiateurs membres du Club s'engagent à respecter.

S'inscrivant dans le cadre d'une définition adaptée de la médiation, les Médiateurs offrent ainsi, aux requérants, des garanties portant sur la personne du Médiateur et sur sa conduite du processus de médiation.

Définition de la médiation institutionnelle

La médiation institutionnelle est un processus structuré par lequel des personnes physiques ou morales tentent avec l'aide du Médiateur, de manière volontaire, de parvenir à un accord amiable avec des administrations, entreprises, institutions ou collectivités, sur la résolution des différends à caractère individuel qui les opposent à celles-ci.

A la lumière des litiges qui lui sont soumis et des dysfonctionnements qu'il constate, le Médiateur institutionnel formule des propositions d'ordre général pour améliorer les relations avec les publics concernés.

Le Médiateur

Le Médiateur est un tiers impartial et indépendant, compétent, efficace.

- Impartial et indépendant

Par son autorité, son expérience, la durée de son mandat et son positionnement dans l'institution ou l'entreprise, le Médiateur apporte aux requérants les plus grandes garanties d'impartialité et d'indépendance. Il s'engage à refuser, suspendre ou interrompre la médiation si les conditions de cette indépendance ne lui paraissent pas ou plus réunies.

Le Médiateur informe clairement sur son positionnement par rapport aux entités concernées afin que les requérants soient en mesure de le choisir, en toute connaissance, comme tiers dans la recherche du règlement impartial de leur différend.

Le Médiateur s'engage à traiter en permanence toutes les parties d'une manière équitable dans le cadre de la médiation.

- Compétent

Le Médiateur a suivi une formation spécifique à la médiation ou bénéficie d'une expérience approfondie dans ce domaine.

Il dispose d'une expertise des sujets sur lesquels portent les médiations qui lui sont confiées.

Il actualise et perfectionne ses connaissances théoriques et pratiques par une formation continue, notamment dans le cadre du Club.

- Efficace

Le Médiateur s'engage à mener à son terme avec diligence le processus de médiation et à garantir la qualité de celui-ci.

Le processus de médiation

- Transparence et consentement des requérants

Le Médiateur informe les requérants de manière claire et complète sur les valeurs et principes de la médiation ainsi que sur les modalités pratiques de celle-ci. Le fait de saisir le Médiateur vaut consentement pour que celui-ci mène la médiation selon les modalités ainsi portées formellement à la connaissance des parties.

Il veille à ce que le choix de recourir à sa médiation soit libre et éclairé.

Cette information est largement diffusée, en particulier sur les sites des Médiateurs et du Club des Médiateurs de Services au Public. Elle relève également des institutions auprès desquelles les Médiateurs exercent leurs fonctions.

Le Médiateur informe sur les délais de prescription spécifiques au domaine en cause afin de ne pas risquer de faire perdre aux parties leurs droits d'ester en justice.

- La gratuité

Le recours à la médiation est gratuit pour les requérants.

- La confidentialité

Le Médiateur est tenu à la confidentialité en ce qui concerne toutes les informations découlant de la médiation ou relatives à celle-ci, y compris le fait que la médiation ait lieu ou a eu lieu.

Le Médiateur ne divulgue ni ne transmet à quiconque le contenu des échanges ni aucune information recueillie dans le cadre de la médiation, sauf s'il en a l'obligation légale s'il y a non-respect d'une règle d'ordre public ou s'il a l'accord des parties.

Le Médiateur s'assure, avant le début de la médiation, que les parties ont accepté les contraintes d'une instruction contradictoire ainsi que les obligations de confidentialité qui incombent au Médiateur et aux parties.

- Le déroulement de la médiation

Le Médiateur peut refuser d'instruire une saisine si celle-ci n'est pas recevable au regard de conditions portées à la connaissance du public. Celles-ci portent notamment sur le respect des limites du champ de compétence du Médiateur, sur la nécessité d'avoir effectué des démarches préalables, sur le caractère tardif de la saisine par rapport au fait générateur, ou sur l'existence d'une action en justice. Le requérant est informé de ce refus motivé par la voie la plus rapide.

Lorsque la demande de médiation est recevable, le Médiateur conduit avec diligence la médiation selon les règles auxquelles il est soumis et dans les délais prévus.

La médiation est menée de manière contradictoire.

Si la complexité de l'affaire le rend nécessaire, le Médiateur peut faire appel à un expert qu'il choisit librement.

Les parties doivent fournir au Médiateur tous les éléments d'information lui permettant d'instruire le litige. Dans le cas contraire, après avoir précisé les éléments demandés, et en l'absence de ceux-ci, le Médiateur peut refuser de poursuivre la médiation.

La médiation peut être interrompue à tout moment par les participants, qui en informent alors le Médiateur par écrit, ou par le Médiateur lui-même s'il considère que les conditions de la médiation ne sont plus réunies.

- La fin de la médiation

La médiation se termine lorsque le Médiateur émet un avis ou une recommandation qui constitue le support de l'accord entre les parties au litige, ou s'il constate l'émergence d'une solution amiable sous son autorité.

Le Médiateur accompagne la mise en œuvre de sa recommandation ou l'exécution de l'accord par l'institution ou l'entreprise.

La médiation peut également être clôturée si le Médiateur constate soit un désistement des parties, que le litige ait ou non trouvé sa solution par d'autres voies, soit un désaccord persistant. En tout état de cause, le requérant conserve la possibilité d'engager une action en justice.

Membres du Club des Médiateurs de Services au Public au 1^{er} Mars 2011

Membre d'Honneur

Le Médiateur de la République

Membres fondateurs

Le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers

Le Médiateur de la Caisse des Dépôts

Le Médiateur d'EDF

Le Médiateur de l'Education Nationale et de l'Enseignement Supérieur

Le Médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurance

Le Médiateur de France 2

Le Médiateur de France 3

Le Médiateur des Programmes de France Télévision

Le Médiateur de GDF SUEZ

Le Médiateur du Ministère de l'Economie, de l'Industrie et de l'Emploi
et du Ministère du Budget, des Comptes publics et de la Réforme de l'Etat

Le Médiateur de la Mutualité Sociale Agricole

Le Médiateur du Groupe La Poste

Le Médiateur de la RATP

Le Médiateur de la SNCF

La Médiatrice de la Ville de Paris

ANNEXE 4

14/01/2011

Le Club des Médiateurs de services au Public se félicite de la reconnaissance de la médiation institutionnelle par le Conseil d'Etat.

Dans son étude « *Développer la médiation dans le cadre de l'Union européenne* », réalisée à la demande du Premier ministre pour faciliter la transposition de la directive « médiation » et récemment publiée par la Documentation française, le Conseil d'Etat fait des propositions pour l'organisation durable de la médiation en France.

Le Conseil a réservé ses projets normatifs à la médiation conventionnelle, c'est à dire menée à la demande des parties par un Médiateur choisi et rétribué par celles-ci. Il propose de la doter au sein du Code de procédure civile d'un cadre analogue à celui qui s'impose depuis 1995 à la médiation judiciaire.

A l'occasion de cette étude, le Conseil d'Etat a dressé un inventaire des dispositifs de médiation existants et les a soumis à un examen critique très complet.

Aux cotés des médiations judiciaire et conventionnelle, la Haute assemblée a ainsi individualisé la médiation institutionnelle. Celle-ci est pratiquée par les Médiateurs des administrations, des entreprises, des institutions et des collectivités, en charge d'un service au public, pour donner aux litiges dont ils sont saisis par les usagers et clients une solution en droit et en équité.

Pour le Conseil d'Etat, ces processus se situent hors du champ de la Directive, et la transposition du texte communautaire n'implique ni modification de leur cadre d'exercice ni, *a fortiori*, leur remise en cause.

Le Conseil d'Etat constate d'ailleurs que les dispositifs développés par les institutions et organismes membres du Club des Médiateurs de services au public « *fonctionnent bien et qu'ils doivent continuer à s'autoréguler* ».

Ces médiations, gratuites pour les plaignants et d'un accès direct dès que les recours internes ont été épuisés, respectent en effet les principes fixés par la Charte des Médiateurs de services au public à laquelle la Haute Assemblée fait référence.

Ce texte fédérateur, adopté dès 2004 et rénové en 2010, garantit, à l'instar des dispositions requises par la directive européenne de 2008 sur la médiation civile et commerciale, l'observation par les Médiateurs de règles déontologiques exigeantes et précises - impartialité et indépendance, compétence, efficacité -, ainsi que la qualité des médiations menées avec diligence dans la confidentialité.

La Charte rénovée du Club des Médiateurs lui permettra d'exercer plus complètement son rôle de soutien notamment en facilitant la formation des Médiateurs et de leurs équipes et en développant les moyens de communication accessibles au public.

Ainsi, demain, médiation judiciaire, médiation conventionnelle et médiation institutionnelle devraient appliquer, chacune avec les spécificités qui lui sont propres, un référentiel commun de valeurs et de processus au service du développement de médiations de qualité en tant que mode alternatif de règlement des litiges.