

# Rapport de la Médiatrice 2023





# 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'État et les collectivités locales et peut exercer des activités concurrentielles.<sup>(1)</sup> Gestionnaire de mandats publics, investisseur et prêteur de long terme, la Caisse des Dépôts finance des projets d'intérêt général utiles aux Français comme les logements sociaux, la transition écologique, les écoles et le numérique. Pour cela elle mobilise les 4 métiers de l'Établissement financier public, ses filiales et ses participations stratégiques.*

(1) L'article L. 518-2 du Code monétaire et financier, modifié par la loi de modernisation de l'économie de 2008.

## Les 4 métiers de l'Établissement public

### ■ Banque des Territoires

La Banque des Territoires accompagne les territoires et leurs acteurs en proposant des solutions adaptées aux enjeux locaux : conseil, financements en prêts et investissements et réalisations d'opérations. Avec ses 16 directions régionales et ses deux filiales, CDC Habitat et la SCET, elle propose une offre complète en ingénierie et en montage de projet. Elle s'adresse, sur tous les territoires, aux collectivités, organismes de logement social, entreprises publiques locales, professions juridiques, entreprises et acteurs financiers avec l'ambition de lutter contre les inégalités sociales et les fractures territoriales et d'agir pour des territoires plus inclusifs, plus durables, plus attractifs et plus connectés.

### ■ La direction des politiques sociales

La direction des politiques sociales (DPS) accompagne les parcours de vie. Elle concourt à la cohésion sociale et à la réduction de la fracture territoriale en intervenant principalement dans quatre domaines : les retraites, la formation professionnelle, le handicap, le grand âge et la santé. Gestionnaire de près de 70 fonds et mandats, partenaire privilégié de 55 000 employeurs publics, la DPS apporte des solutions fiables et innovantes à ses clients et aux pouvoirs publics.

### ■ Les gestions d'actifs

Les gestions d'actifs (GDA) gèrent l'ensemble des placements financiers de la Caisse des Dépôts (obligations, actions, non coté, immobilier, forêts, etc.), issus des bilans du Fonds d'épargne et de la Section générale. Premier gérant d'actifs de statut public et quatrième investisseur institutionnel français, avec 244 milliards d'euros d'encours d'actifs sous gestion, la direction investit dans toutes les classes d'actifs, directement ou au travers de ses filiales, dans une perspective de long terme et responsable.

### ■ La gestion des participations stratégiques

La gestion des participations stratégiques (GPS) a en charge les opérations d'acquisition et de cession, ainsi que le pilotage actionnarial d'une vingtaine de sociétés dont la Caisse des Dépôts est actionnaire de référence. Elle contribue également à la définition de la position actionnariale de la Caisse des Dépôts ainsi qu'à l'accompagnement stratégique et financier des filiales, tout en coordonnant les priorités entre le Groupe et ses filiales.

## Les 2 partenaires majeurs

### ■ Bpifrance

Bpifrance est une banque publique d'investissement détenue par la Caisse des Dépôts et l'Etat. Elle finance les entreprises à chaque étape de leur développement, en crédit, garantie et fonds propres. Pour les start-up, PME et ETI, elle développe une offre de conseil, de formation, de mise en réseau et un programme d'accélération.

### ■ Le Groupe La Poste

Le Groupe La Poste accompagne tous les Français en offrant des services utiles et adaptés à leurs besoins. Il accompagne les grandes transitions écologique, territoriale, démographique et numérique qui impactent la société, et a l'ambition d'apporter proximité humaine, confiance et soutien à ses clients, particuliers et entreprises.

ÉDITORIAL ..... p. 4

ACTIVITÉ ..... p. 6

La Médiation en 2023

CHIFFRES..... p. 22

Les chiffres de la Médiation

LITIGES..... p. 30

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

SATISFACTION ..... p. 40

Une enquête menée auprès  
des requérants

RECOMMANDATIONS ..... p. 44

Propositions de la médiatrice

ANNEXES ..... p. 50



## Marie-Caroline de Lussy

Médiatrice du groupe Caisse des Dépôts

**La Médiation du groupe Caisse des Dépôts présente des caractéristiques originales**, puisqu'elle concerne les missions historiques et réglementées, largement prédominantes, mais aussi ses relations avec des consommateurs depuis l'Ordonnance du 20 août 2015 relative au règlement extra-judiciaire des litiges de la consommation.

**La Médiation s'inscrit dans un cadre avec une forte éthique en référence aux valeurs historiques de la Caisse des Dépôts** que sont l'intérêt général, la confiance et le long terme. Elle obéit à des principes déontologiques stricts : l'indépendance, la neutralité, l'impartialité et la confidentialité en dehors de tout risque de conflit d'intérêt.

**Je tiens à remercier tout particulièrement Éric Lombard, Directeur général de la Caisse des Dépôts**, de la confiance qu'il m'a témoignée en me nommant **médiatrice institutionnelle** du groupe Caisse des Dépôts le 1<sup>er</sup> décembre 2023.

Sur proposition d'Éric Lombard, un organe collégial paritaire réuni le 25 avril 2024 m'a également désignée médiatrice de la consommation du groupe Caisse des Dépôts, pour un mandat de six ans afin d'être en conformité avec les dispositions du code de la consommation. Cette désignation, après examen de mon dossier et mon audition le 13 mai 2024, a recueilli l'accord de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) le 24 mai 2024 qui m'a référencée en qualité de **médiatrice de la consommation** auprès du groupe Caisse des Dépôts.

**Je succède ainsi à Anne Guillaumat de Blianières, dont je salue l'engagement** pendant ses mandats à faire de la Médiation du groupe Caisse des Dépôts une **instance efficace de résolution à l'amiable des conflits** et qui a permis le déploiement d'une médiation de qualité en renforçant notamment la visibilité. **Je m'inscris dans le prolongement de son action** et je la remercie sincèrement de son

appui et de ses conseils à l'occasion de ma prise de fonction. Je partage bien évidemment avec elle ce rapport de la Médiation 2023, qui est bien davantage le sien que le mien.

Après avoir occupé diverses fonctions au sein du groupe Caisse des Dépôts que j'ai rejoint en 2000, je suis heureuse, avec l'équipe de la Médiation, de **pouvoir agir au quotidien** pour venir en aide aux personnes qui nous saisissent dans le cadre d'un litige. **Au-delà d'une fonction, je constate qu'il s'agit d'une mission**. En effet la médiation gère au quotidien des litiges, résout des difficultés, et finalement, aide les personnes qui la saisissent.

J'accorde une grande importance à offrir **une approche humaine et personnalisée dans le traitement de chaque dossier**, pour apporter aux requérants un supplément de temps et d'écoute qu'ils recherchent le plus souvent dans leur saisine en complément bien évidemment de la résolution de leur problème.

Tout en étant **indépendante et impartiale**, ma connaissance de la Caisse des Dépôts me permet de travailler en étroite collaboration avec l'ensemble des métiers du Groupe et en parfaite complémentarité.

La garantie de l'indépendance de la médiatrice, réaffirmée par le Directeur général à l'occasion de ma nomination et renforcée par les exigences issues du code de la consommation est **une source essentielle de confiance** pour l'ensemble des parties prenantes.

En 2023, nous avons reçu **2 224 saisines, en progression de 21%** par rapport à l'année précédente. Nous avons traité 2 394 dossiers pendant l'année.

La **médiation institutionnelle** reste largement dominante, avec 99% des saisines. Elle concerne les missions historiques et réglementées du Groupe: retraites, consignations, dépôts réglementés, restitution des avoirs en déshérence, logement social, compte personnel de formation (CPF).

Le **Compte Personnel de Formation**, dont la gestion a été confiée à la Caisse des Dépôts depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020 à la demande de l'État, reste le principal motif de saisine, avec **63% des dossiers instruits en 2023**. De son côté, le nombre de dossiers concernant les retraites a continué de progresser régulièrement cette année encore, avec une nouvelle hausse de + 9 %.

La **médiation de la consommation** couvre les activités du groupe Caisse des Dépôts relevant du droit de la consommation : comptes bancaires, prêts au logement... Elle a représenté 1% des saisines en 2023.

Le **site Internet de la Médiation** qui comporte les 2 volets, institutionnel et consommation, **est le point d'entrée majoritaire des saisines**, avec 86% des requêtes reçues. Je veille néanmoins à ce que la saisine par courrier postal demeure une alternative toujours possible. Elle rassure de nombreux requérants, exclus du « tout numérique », ou qui rencontrent des difficultés avec

la Caisse des Dépôts par sa médiatrice font l'objet d'échanges et d'un suivi régulier avec les métiers concernés.

En 2023, **une convention avec la Médiation du groupe La Poste et de la Banque Postale et une convention avec la Médiation de CDC-Habitat pour l'Île-de-France ont été établies** permettant ainsi de clarifier le champ de compétence de chaque Médiation. La démarche va se poursuivre en 2024 avec les principaux médiateurs de la consommation dont relèvent d'autres entités du groupe Caisse des Dépôts afin de préciser les périmètres d'interventions respectifs.

Le questionnaire de satisfaction adressé à l'ensemble des requérants dont le dossier a été clos en 2023 a obtenu un taux de réponse de 38%, contre 35% l'année précédente. L'enquête fait apparaître que **72% des répondants conseilleraient de recourir à la Médiation**, y compris 34% des personnes n'ayant pas obtenu satisfaction.

“ *Il est important d'offrir une approche humaine et personnalisée dans le traitement de chaque dossier.* ”

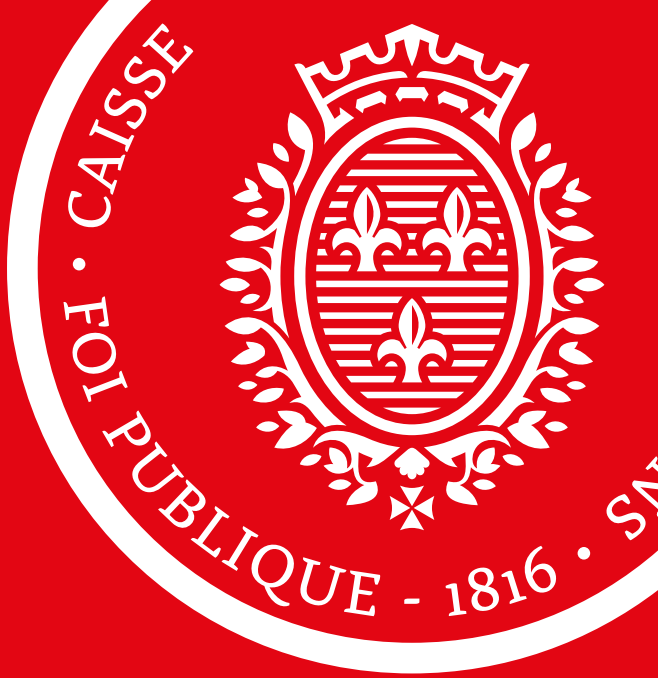
la culture Internet, pouvant s'avérer anxiogène pour eux.

Avec l'équipe, nous souhaitons jouer un rôle actif au sein de la **Communauté de la Médiation** du groupe Caisse des Dépôts. Elle réunit plus d'une soixantaine de collaborateurs de l'Établissement public et des filiales, avec pour objectif que la médiation, sous ses différentes formes, se déploie dans tous les métiers et **diffuse une culture d'apaisement des conflits par le dialogue**.

J'ai été heureuse de constater que la majorité des **recommandations d'amélioration** formulées l'an dernier à

Je remercie enfin chaleureusement l'équipe de la Médiation pour son accueil et sa disponibilité. Je partage ces remerciements avec l'ensemble de nos interlocuteurs au sein du groupe Caisse des Dépôts, qui ont répondu avec diligence à chacune de nos sollicitations. Leurs réponses nous ont permis de proposer aux requérants **des solutions à leur litige ou des réponses circonstanciées**, en toute indépendance, impartialité et en équité, dans un délai de traitement raisonnable.





# ACTIVITÉ //



La Médiation vise à rétablir une relation de confiance entre le groupe Caisse des Dépôts et ses usagers ou consommateurs. Son activité a connu une hausse significative en 2023 avec un accroissement de plus de 20 % des saisines reçues par rapport à l'an dernier. Marie-Caroline de Lussy a été nommée médiatrice institutionnelle du Groupe Caisse des dépôts le 1<sup>er</sup> décembre 2023.

## Un mode alternatif de résolution des litiges

La médiation est un mode alternatif de résolution des litiges qui intervient alors que les autres recours ont été épuisés et qui s'attache à régler les différends avec équité, écoute, impartialité, respect du contradictoire et confidentialité. Véritable outil de paix sociale, la médiation met en œuvre les valeurs qui se rattachent à la devise historique de la Caisse des Dépôts : la Foi publique. Elle rappelle que la confiance est la valeur constitutive de l'Institution et le fondement même du principe de médiation.

### L'ambition de renouer un lien de confiance

Depuis plus de 200 ans, la confiance est au cœur des relations entre le groupe Caisse des Dépôts et l'ensemble de ses parties prenantes, ses usagers et consommateurs. Cette confiance est tout particulièrement incarnée par la médiation, qui est un dispositif exigeant. La Caisse des Dépôts a d'ailleurs été l'une des premières institutions françaises à se doter d'une instance de médiation, en 1997, à la suite d'une suggestion du médiateur de la République au directeur général, pour établir un nouveau dialogue sur certains dossiers difficiles.

La médiation s'exerce à la Caisse des Dépôts essentiellement dans le cadre institutionnel, correspondant aux missions historiques et réglementées de l'Établissement public.

En 2017, l'instance de Médiation se met en cohérence avec la législation européenne relative au droit de la consommation, qui concerne aussi certaines filiales du Groupe : la médiation de la consommation s'applique aujourd'hui principalement aux saisines relatives aux comptes bancaires des agents du groupe et aux prêts accordés aux collaborateurs par la Mission sociale du Groupe.

Toute personne qui rencontre un litige avec une entité du groupe Caisse des Dépôts peut saisir sa médiatrice.

Celle-ci s'attachera à rétablir une relation qui a été rompue, avec l'ambition de renouer un lien de confiance dans la durée, au-delà d'une solution à un litige ponctuel.

### La Foi publique, une devise qui préfigure la médiation moderne

Devise de la Caisse des Dépôts depuis plus de 200 ans, la Foi publique formule de manière explicite la position de médiatrice qu'occupe l'Institution entre les citoyens français et la puissance publique. Le concept de Foi publique se retrouve dans les premiers grands traités de droit public du XVII<sup>ème</sup> siècle en France, après avoir personnifié à Rome la fidélité contractuelle et la force solidaire de la communauté. La fides est avant tout la vertu de la fiabilité morale et civique ; elle conditionne la solidarité sociale dans le respect du droit. La Foi publique est invoquée lorsque le Trésor Royal, en faillite permanente, est incapable d'honorer les dettes de l'Etat. Elle devient ensuite le devoir fondamental de la Nation, lors des premières grandes évolutions financières de l'époque révolutionnaire. Puis, elle est mentionnée à de nombreuses reprises dans les débats parlementaires relatifs à la création de la Caisse des Dépôts en 1816.



Statue de Jean-Paul Reti (1990), reconstitution de la statue de Fides publica, qui était située dans son temple sur le Capitole.

# Une médiation indépendante source de confiance des parties prenantes

La médiatrice du groupe Caisse des Dépôts bénéficie d'un statut particulier garantissant sa totale indépendance réaffirmée par le Directeur général à l'occasion de sa nomination. Elle n'est assujettie à aucun lien hiérarchique ni fonctionnel et ne reçoit aucune directive. 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. Elle traite toutes les parties d'une manière neutre, impartiale et confidentielle, dans le respect de la Charte de la médiation du Groupe.

Marie-Caroline de Lussy a été nommée médiatrice institutionnelle du groupe Caisse des Dépôts le 1<sup>er</sup> décembre 2023, par Eric Lombard, son Directeur général.

Sur proposition d'Eric Lombard, un organe collégial paritaire réuni le 25 avril 2024 l'a désignée médiatrice de la consommation du groupe Caisse des Dépôts pour une durée de six ans sous la dénomination « Médiatrice du Groupe ».

A la suite de son audition le 13 mai 2024 et après examen de son dossier, la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) a donné son accord le 24 mai 2024 afin que Marie-Caroline de Lussy puisse exercer en qualité de médiatrice de la consommation auprès du groupe Caisse des dépôts.

## [ Des solutions en droit et en équité

Lors d'un différend entre des personnes physiques ou morales et des entreprises ou institutions, la médiation permet de régler le litige afin d'éviter une action en justice et de renouer une relation dans une vision de long terme.



**Les garanties dont vous bénéficiez, en tant que médiatrice, comme l'absence de lien hiérarchique avec la direction générale, la non-révocabilité et l'existence d'un budget distinct, nous semblent de nature à garantir que vous puissiez exercer vos missions dans un cadre adapté aux exigences d'impartialité de la médiation institutionnelle.**

*Extrait d'un courrier du 12 avril 2022, adressé par la Défenseure des Droits à la médiatrice du groupe Caisse des Dépôts*



D'accès libre et gratuit, la médiation intervient lorsque les autres recours sont épuisés. Elle s'appuie sur des valeurs essentielles : écoute, équité, respect du contradictoire et confidentialité.

La médiatrice propose une solution fondée sur le droit positif et sur des considérations liées à l'équité, qui permet de tenir compte de la situation particulière de chacun. Elle est matérialisée par un avis, rendu dans un délai d'un à trois mois, qui peut être prolongé en fonction de la complexité du dossier. Les parties sont libres de l'accepter ou de le refuser. La médiation se fait en toute impartialité, indépendance et neutralité.

## [ Une connaissance du Groupe et une compétence en médiation

Au-delà d'un parcours professionnel lui assurant une connaissance approfondie du groupe Caisse des Dépôts, la médiatrice a suivi des formations spécifiques sur la médiation. Elle est notamment diplômée de l'Institut de Formation à la Négociation et la Médiation (IFOMENE). Elle est titulaire du DU1 et termine actuellement son DU2. Elle participe régulièrement aux formations proposées par le Club des médiateurs de services au public et par le Cercle des médiateurs bancaires.

## Les textes de référence encadrant la médiation de la consommation

### [ La médiation de la consommation

La médiation de la consommation couvre les activités du groupe Caisse des Dépôts relevant du droit de la consommation : comptes bancaires, prêts au logement, transports de voyageurs (TRANSDEV), loisirs (Compagnie des Alpes), assurances (CNP Assurances), Théâtre des Champs-Élysées... Elle concerne uniquement les litiges portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de services entre un consommateur et un professionnel. Un consommateur est une personne physique liée par un contrat individuel avec une entité du Groupe, en dehors de l'exercice de sa profession.

### [ La médiation institutionnelle

Elle concerne les missions historiques et réglementées de l'Établissement public, ne relevant pas du droit de la consommation : retraites, consignations, dépôts réglementés, logement, restitution d'avoirs inactifs, Compte Personnel de Formation... Les professionnels qui rencontrent un litige avec le Groupe dans le cadre de leur activité peuvent aussi faire appel à l'instance de médiation institutionnelle.

#### Les textes français

- Ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de la consommation.
- Décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation.
- Décret n°2015-1607 du 7 décembre 2015 relatif aux conditions de désignation des médiateurs d'entreprises.

#### Les textes européens

- Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de la consommation et modifiant le règlement (CE) n°2006/2004 et la directive 2009/22/CE (directive relative au RELC).
- Règlement (UE) n°524/2013 du Parlement européen et du conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de la consommation et modifiant le règlement (CE) n°2006/2004 et la directive 2009/22/CE (règlement relatif au RLLC).

## Une force de proposition

Chaque année, la médiatrice formule des recommandations d'amélioration dans le rapport qu'elle remet au Directeur général du groupe Caisse des Dépôts. Elles s'appuient sur sa perception de certaines situations exposées par les requérants dans leurs saisines. Ces recommandations ont pour objectif de contribuer à améliorer la qualité des processus et des services rendus par le groupe Caisse des Dépôts à ses différentes parties prenantes.

## L'agenda 2023 de la médiatrice

- **20 janvier.** Réunion du Groupe de travail « Médiation interne » de la Communauté Médiation du Groupe CDC au siège d'Icade (Issy-les-Moulineaux). Retour d'expérience de Franck Raimbault, Directeur Juridique Social d'Air France et état des lieux sur les avancées du dispositif de médiation interne croisé Groupe (EP/Filiales) par le sous-groupe dédié, piloté par Corinne Denel.
- **25 janvier.** Réunion plénière du Club des médiateurs de services au public (CMSP) au siège de l'AMF.
- **2 février.** Réunion du Groupe de travail « Médiation conventionnelle et judiciaire » de la Communauté Médiation du Groupe CDC au siège de la CDC (Paris) : présentation des activités du CMAP (Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris) par Sophie Henry, sa Déléguée Générale.
- **23 mars.** Réunion plénière du CMSP au siège du Conseil National des Barreaux (CNB).
- **11 avril.** Cercle des médiateurs bancaires - Échanges avec la présidente du CCSF (Comité consultatif du secteur financier).
- **14 avril.** Réunion du Groupe de travail « Médiation interne » de la Communauté Médiation du Groupe CDC au siège de la Poste (Paris). Présentation du concept des « Bienveillants » par le Dr Philippe Rodet.
- **25 mai.** Réunion plénière du CMSP au Musée de La Poste.
- **7 juin.** Cercle des médiateurs bancaires - Sécurité des moyens de paiement
- **15 juin.** Séminaire annuel du CMSP au CIEP.
- **28 septembre.** Réunion plénière du CMSP au siège de la RATP.
- **21 novembre.** Cercle des médiateurs bancaires - Revue de la jurisprudence de droit bancaire.
- **23 novembre.** Réunion plénière du CMSP au siège du CSN.
- **20 décembre.** Cercle des médiateurs bancaires - Revue de la jurisprudence de droit bancaire

## LE PARCOURS DES SAISINES



Les médiations de la consommation et les médiations institutionnelles ont un processus d'instruction des saisines semblable, avec un niveau d'exigence et des délais équivalents.

1. La médiatrice accuse réception de la saisine dans le délai le plus rapide.
2. Après s'être assurée de la recevabilité du dossier, elle l'instruit par tous les moyens à sa disposition.
3. Certains dossiers nécessitent un travail d'enquête plus long et rigoureux, mené en toute indépendance.
4. L'issue de la médiation intervient dans un délai maximum de 90 jours

à compter de la date à laquelle la médiatrice avise les requérants qu'elle dispose des documents nécessaires pour commencer son instruction. Ce délai peut être prolongé en cas de litige complexe. La médiatrice en avise alors les parties.

5. La médiatrice propose une solution en droit et en équité, en l'accompagnant d'explications à but pédagogique. Chaque proposition est unique, spécifique à une situation particulière. Elle ne s'applique pas à un cas général, à la manière d'une jurisprudence.

# La Médiation en 2023

## [ Une visibilité toujours plus importante

La Médiation du groupe Caisse des Dépôts propose un site de la médiation institutionnelle et un site de la médiation de la consommation. Chaque site dispose d'un formulaire de saisine en ligne, avec la possibilité de télécharger des documents. La visibilité des sites de la Médiation est en constante progression, avec 23 145 vues cumulées, en hausse de 50% par rapport à l'an dernier. La page « Accueil » Médiation du groupe Caisse des Dépôts a reçu 9 478 visites, le formulaire de saisine institutionnelle 4 631 et le formulaire de saisine de la consommation 1 082.

## [ La nécessité d'une possibilité de saisine par courrier

Même si une large proportion de saisines est désormais réalisée via les 2 sites de la médiation du Groupe, la digitalisation ne doit pas avoir pour conséquence d'engendrer des difficultés d'accès à la médiation.

La possibilité de saisir la médiatrice par courrier postal reste essentielle. La médiation doit être accessible à tous, y compris aux personnes à l'écart de la pratique digitale. La saisine par courrier rassure de nombreux requérants, qui se sentent exclus du « tout numérique » ou sont simplement peu intégrés à la culture Internet, génératrice de stress pour eux. La possibilité d'un échange téléphonique est également envisageable dans certains cas.

Selon un récent rapport de la Défenseure des Droits, 22% des Français ne disposent, à leur domicile, ni d'un ordinateur, ni d'une tablette. 8% des Français n'ont pas d'adresse mail et 15% n'ont pas de connexion Internet chez eux.

## [ Une gestion des données conforme à la législation

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

## [ Un outil de traitement des saisines efficace

Le nouvel outil de traitement des saisines développé en 2022 a conforté l'instruction des dossiers et leur gestion en 2023 : facilités de traitement avec un accusé de réception automatique, sécurité des données et production de statistiques fiables. Il fait l'objet d'évolutions continues pour améliorer la saisine des requérants et fluidifier les échanges. Les demandes d'informations complémentaires aux requérants, comme aux directions et services, sont simplifiées, tout en préservant l'humanité indispensable à la médiation.

Les choix sélectifs proposés par le formulaire de saisine sur les sites de la Médiation permettent des tris automatisés par thématique. Le développement des services dématérialisés offre aux usagers le moyen de satisfaire rapidement et facilement leurs demandes, la saisine par courrier postal restant une alternative toujours possible.



## Derrière chaque saisine, il existe une histoire personnelle unique



**Marie-Caroline de Lussy**  
*Médiatrice du groupe  
Caisse des Dépôts*

Marie-Caroline de Lussy a été nommée médiatrice institutionnelle du groupe Caisse des Dépôts le 1<sup>er</sup> décembre 2023, par Eric Lombard, Directeur général. Elle est référencée en qualité de médiatrice de la consommation auprès du groupe Caisse des Dépôts par la CECMC depuis le 24 mai 2024.

### [ Quelles sont vos motivations vis-à-vis de la médiation ?

C'est tout d'abord un grand honneur d'être nommée médiatrice du groupe Caisse des Dépôts car, au-delà d'une fonction, il s'agit d'une mission. Notre quotidien consiste à venir en aide aux personnes qui nous saisissent, en résolvant les difficultés auxquelles elles font face et en gérant les litiges dont elles nous font part. Nous sommes ainsi au cœur de la raison d'être du groupe Caisse des Dépôts, qui vise à contribuer « à offrir une vie meilleure pour toutes et tous », et nous participons, à notre échelle et avec les moyens dont nous disposons, à la cohésion sociale. Cette mission offre une manière toute particulière de se sentir utile, à la fois pour l'Institution et plus encore pour les personnes qui nous saisissent.

### [ Sur quelles valeurs s'appuie la médiation ?

La médiation incarne les valeurs historiques de la Caisse des Dépôts depuis 1816 : l'intérêt général, la confiance et le long terme. Elles en constituent le cadre éthique de référence. La confiance est une valeur cardinale de la Caisse des Dépôts, dont les fondements reposent sur le concept de la Foi publique.

### [ Quelles sont vos premières impressions ?

Ce qui m'a immédiatement frappé, c'est que derrière chaque saisine il existe une histoire personnelle unique.

Elle s'accompagne dans la majorité des cas d'un désarroi profond. Réaliser cela vous oblige à vous « poser » pour chaque cas. Vous apprenez petit à petit à accueillir chaque demande avec la même écoute, la même empathie, à consacrer la même attention à chacun. Si une personne fait appel à la médiation, c'est ce supplément de temps et d'écoute qu'elle recherche. Je pense d'ailleurs que les requérants nous saisissent pour deux raisons : sur le fond, bien sûr, parce qu'ils ont un problème à régler ; mais aussi, pour beaucoup, pour trouver un lien, une approche humaine dans le traitement de leur litige.

### [ Il s'agit d'une écoute particulière, qui n'est pas accessible ailleurs ?

Bien qu'il s'agisse d'un processus largement écrit, « l'écoute active » est utilisée au quotidien lors de nos échanges par messagerie avec les requérants pour bien comprendre leurs attentes. La médiation est par ailleurs complémentaire des services Relation Client du groupe Caisse des Dépôts, tout en étant parfaitement indépendante et impartiale. Nous travaillons en étroite collaboration avec l'ensemble des métiers du Groupe. Nous sommes des facilitateurs, des accélérateurs, grâce à cet accès direct aux métiers. Nous recréons du lien, avec une approche humaine des demandes qui nous sont soumises.

### [ Quels sont vos objectifs ?

À court terme, j'ai souhaité adapter l'organisation de l'équipe à la volumétrie croissante des saisines, pour pouvoir accorder du temps et de l'attention à chaque requérant. Un gestionnaire de médiation a ainsi rejoint l'équipe pour nous permettre de mieux suivre nos saisines et assurer des relances nécessaires, tant vis-à-vis des requérants que des métiers. J'ai souhaité également terminer ma formation de médiatrice. Être médiatrice ne s'improvise pas et il est important de se former, pour s'appropriier les enjeux de la fonction et les valeurs qui en constituent le cadre de référence. Nous souhaitons également, avec l'équipe, avoir un rôle actif dans la Communauté Médiation du groupe Caisse des Dépôts.

### [ Comment fonctionne cette Communauté au sein du Groupe ?

Elle a été souhaitée par le Directeur général et elle est soutenue opérationnellement par Pierre Chevalier, Directeur des affaires juridiques, de la conformité et de la déontologie, avec ses équipes et en lien avec nous. La Communauté Médiation a été créée il y a quelques années, avec l'ambition de rassembler tous les médiateurs, tiers réflexifs et autres personnes intéressées par le sujet au sein du Groupe, pour alimenter une réflexion sur la médiation. Cette Communauté illustre pleinement le projet « Vision Groupe », puisqu'elle réunit plus d'une soixantaine de collaborateurs de l'Établissement public et des filiales, avec pour objectif que la médiation se déploie dans tous les métiers et diffuse une culture d'apaisement des conflits par le dialogue.

#### La Communauté Médiation

Fin 2023, la Communauté Médiation du groupe Caisse des Dépôts comptait une soixantaine de membres issus de l'Établissement Public et de ses filiales. Elle s'est réunie plusieurs fois en 2023, en séances plénières et en groupes de travail. Deux groupes de travail ont été constitués. Le groupe sur la Médiation interne s'est réuni le 20 janvier et le 14 avril 2023. Le groupe sur la Médiation conventionnelle et judiciaire s'est réuni le 2 février 2023.

#### Le parcours professionnel de la médiatrice

Diplômée de l'Institut Politique de Paris, section économique et financière, et de l'Université Paris II - Assas, en sciences économiques et en droit, Marie-Caroline de Lussy débute sa carrière en 1989 chez Deloitte, secteur audit, avant de rejoindre en 1993 la direction financière de la Banque Dresdner Kleinwort Benson Marchés. Elle rejoint ensuite le groupe Caisse des Dépôts en 2000 et y occupe différents postes de responsable opérationnelle dans les secteurs comptables et financiers. Elle est également directrice des affaires générales et de la coordination du pôle finances, stratégie et participations de la Caisse des Dépôts. A partir de 2019, elle est en charge de l'optimisation du pilotage de la gouvernance, de la coordination du suivi des mandats d'administrateurs de la Caisse des Dépôts et de fonctions d'appui et de conseil en matière de gouvernance. Elle succède à Anne Guillaumat de Blignières, médiatrice depuis 2015.



## La médiation contribue pleinement à l'axe stratégique de cohésion sociale de la Caisse des Dépôts



La médiatrice rassemble autour d'elle un conseiller à la médiation, dont les compétences juridiques appuient l'instruction des dossiers, deux chargées de mission gestionnaires des dossiers ainsi qu'un gestionnaire de médiation. Les membres de l'équipe partagent les mêmes valeurs d'indépendance, d'impartialité, de neutralité et d'équité, tout en pratiquant une écoute active et bienveillante dans un cadre strictement confidentiel.

### [ Comment votre parcours professionnel vous a amené jusqu'à la médiation ?

**François Calonne**, conseiller à la médiation. J'ai été avocat pendant plusieurs années, avant d'entrer à la Caisse des Dépôts au Fonds de réserve des Retraites, et de travailler ensuite à la direction des Affaires internationales. J'ai suivi une formation en médiation pour compléter mon expérience juridique et contentieuse par la recherche d'une solution amiable.

**Christelle Vetaux**, chargée de mission. J'ai rejoint la Médiation après un parcours d'assistante de direction au sein du groupe Caisse des Dépôts. J'ai été attirée par une fonction s'appuyant sur des valeurs que je partage, comme l'impartialité, l'équité, le respect, l'écoute, la confidentialité, qui bénéficient de manière concrète aux personnes à la recherche d'une solution amiable dans un litige.

**Jade Ciai**, chargée de mission. J'effectue une alternance au sein de la Médiation, dans le cadre de mon Master 1 Droit et Gouvernance publique. C'est avec enthousiasme que je me suis acculturée à la Médiation et ses bienfaits dans le cadre juridique actuel et plus précisément au sein de la Caisse des Dépôts.

**Jérôme Chaput**, gestionnaire de médiation. Je fais partie de l'équipe de l'Intérim Interne de la Caisse des Dépôts et suis donc amené à venir renforcer les services qui en font la demande. Mon parcours professionnel riche d'activités en lien avec la relation des clientèles de la Caisse des Dépôts est un atout pour rejoindre la médiation, dont les besoins sont en constante croissance.

### [ Quel est le cœur de votre activité ?

**François Calonne**. Dans 99% des cas, c'est la médiation institutionnelle, celle que nous réalisons au titre des

missions historiques et réglementées de la Caisse des Dépôts : retraites, consignations, restitution des avoirs en déshérence, logement social, compte personnel de formation.

**Christelle Vetaux**. Plus à la marge, nous traitons également des cas relevant de la médiation de la consommation, c'est-à-dire des litiges nés dans le cadre d'un contrat entre une entité du Groupe et un consommateur : titulaire d'un compte à l'agence bancaire, bénéficiaire d'un prêt au logement, ou spectateur du théâtre des Champs-Élysées, par exemple...

**Jérôme Chaput**. Ma mission a pour objectif de fiabiliser le suivi des dossiers en effectuant des relances, qu'elles soient auprès des requérants pour lesquels nous attendions des éléments complémentaires, ou bien des services métiers concernés de la Caisse des Dépôts pour lesquels nous attendons des réponses. Cela a permis de finaliser les dossiers en attente et d'extraire un reporting consolidé de l'activité 2023. Aujourd'hui, d'autres sujets m'occupent, comme la prise en charge de certaines requêtes ou le sujet de l'archivage par exemple.

### [ Comment vous organisez-vous entre vous ?

**Christelle Vetaux**. Dans l'équipe, le principe est la polyvalence. Les requêtes, qui arrivent quotidiennement dans la «boîte aux lettres» de la médiatrice, se répartissent de manière assez pragmatique et naturelle entre nous. Le tout dans une bonne entente, en étroite collaboration et en bonne intelligence.

**François Calonne**. Dans 63% des cas cette année, il s'agit de Mon compte formation. Nous sommes saisis par des titulaires de compte et par des organismes de formation, qui viennent vers nous parce qu'ils ont un problème : un titulaire est déçu de sa formation, n'a pas pu la terminer ou a dû l'annuler pour cause de force

majeure et souhaite être remboursé ; un organisme de formation n'a pas été réglé ou a été déréférencé de la plateforme, par exemple...

**Jade Ciai.** Lorsqu'ils s'adressent à nous, les requérants attendent que nous rétablissions le dialogue avec le service concerné, soit parce qu'ils ont besoin d'informations complémentaires, soit pour faire entendre leur contestation suite à une décision ou traduire le sens de ce qui leur a été communiqué.

**Jérôme Chaput.** En parfaite concertation avec les autres membres de l'équipe !

### [ Comment menez-vous l'instruction des dossiers ?

**Christelle Vetaux.** Nous avons de nombreux interlocuteurs au sein des métiers du Groupe. Nous leur demandons des éléments complémentaires et l'analyse d'un dossier pour pouvoir nous faire un avis sur la question. Nous argumentons, proposons d'aborder tel ou tel cas avec un angle un peu différent. A force de pratiquer, je connais mieux les règles qui régissent Mon Compte Formation. J'essaie d'aider au mieux les requérants, car si nous sommes tenus à l'impartialité, nous sommes tout de même face à des litiges qui apparaissent parfois comme « le pot de fer contre le pot de terre ».

**François Calonne.** À côté de Mon Compte Formation, nous avons aussi le sujet des retraites, sur lequel il nous est plus difficile de trouver des marges de manoeuvre au vu du cadre légal strict dans lequel il s'inscrit. Certains cas sont poignants, même si nous devons rester neutres. Nous apprécions le caractère d'urgence de telle ou telle situation. Par ailleurs, si les avis sont rendus avec un fondement juridique, l'équité permet de mieux tenir compte de chaque cas particulier.

**Jade Ciai.** Il arrive que nous devions transmettre un refus de la part d'un service. Nous faisons preuve d'empathie et de pédagogie pour expliquer les arguments développés et rappeler que la médiation a permis de rétablir le dialogue.

**Jérôme Chaput.** Pour donner suite à une demande, il nous faut obtenir les informations les plus pertinentes auprès des requérants, afin d'argumenter au mieux lors de notre médiation auprès des services de la Caisse des Dépôts. En restant concentré, pro-actif et agile.

### [ Quelle est, selon vous, la partie la plus importante de votre action ?

**François Calonne.** C'est le fait d'avoir noué ou renoué un lien. Cela va au-delà du besoin, qui peut être urgent et réel – le paiement d'une pension supprimée par erreur à un retraité par exemple. La médiation contribue pleinement à l'axe stratégique de cohésion sociale de la Caisse des Dépôts. C'est, de plus, très gratifiant.

**Christelle Vetaux.** Nous avons un rôle social, en apportant de la considération et une réponse humaine à des personnes souvent déroutées et démunies. On nous écrit souvent : « vous êtes ma dernière chance ! » ou bien « je suis heureux de trouver quelqu'un derrière un clavier et pas une réponse générée automatiquement ».

**Jade Ciai.** L'objectif d'une médiation est d'apaiser les relations et de ne pas être partial. Nous prenons en compte les intérêts de chacun, en essayant d'aboutir à la solution la plus juste. Le tout avec une écoute empathique.

**Jérôme Chaput.** Pour ma part, il s'agit de rendre de nouveau accessibles et intelligibles les services et droits des requérants bénéficiaires des prestations du groupe Caisse des Dépôts.



De gauche à droite : François Calonne, Jade Ciai, Christelle Vetaux, Marie-Caroline de Lussy

# Les liens avec les institutions référentes

La médiatrice reçoit fréquemment des dossiers transmis par la Défenseure des droits ou ses délégués, ou par des médiateurs. De son côté, elle réoriente les requérants vers ceux-ci lorsqu'elle n'est pas compétente pour instruire leur requête.

## [ La Défenseure des droits

La médiatrice du groupe Caisse des Dépôts est en relation avec le Délégué général à la Médiation auprès de la Défenseure des droits et ses équipes. Ce dernier et les Délégués régionaux de la Défenseure des droits lui transmettent ainsi régulièrement des requêtes.

## [ La Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation

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

## Site gouvernemental de la Médiation de la consommation

Le Site gouvernemental de la Médiation de la consommation met à la disposition des consommateurs les informations leur permettant d'exercer leur droit d'accès gratuit à la médiation. Le site propose également la liste des médiateurs de la consommation agréés en France par la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC), par secteur d'activité. En 2023, 4% des requérants ont pris connaissance des coordonnées de la médiatrice du Groupe grâce à ce site.

(Source : Enquête de satisfaction 2023)

[www.economie.gouv.fr/mediation-conso](http://www.economie.gouv.fr/mediation-conso)

## [ Le Cercle des Médiateurs bancaires

La médiatrice est membre du Cercle qui regroupe l'ensemble des médiateurs désignés auprès des établissements de crédit et plus généralement des prestataires de services bancaires. Il représente ses membres auprès des autorités et leur propose toutes les mesures et réformes utiles à la médiation bancaire. Il leur offre également un lieu d'échange, d'information et de formation. En revanche, il n'est pas un organisme de médiation, pas plus qu'il n'a vocation à « réorienter » les demandes auprès des médiateurs compétents. Il compte 22 membres début 2024.



**Eric Moitié**

*Président du Cercle des Médiateurs bancaires  
Médiateur du Groupe La Poste et de La Banque Postale*

## Plateforme Européenne de règlement des litiges

Outre la liste des médiateurs agréés, la Commission Européenne met à la disposition des consommateurs un site informatif sur le mode alternatif de règlement des litiges et une plateforme sur laquelle le consommateur n'ayant pas directement trouvé le médiateur qu'il recherche peut déposer sa requête. En 2023, 2% des requérants ont pris connaissance des coordonnées de la médiatrice du Groupe grâce à cette plateforme.

(Source : Enquête de satisfaction 2023)

[https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint\\_fr](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint_fr)

# Le Club des Médiateurs de Services au Public

**Le Club des Médiateurs de Services au Public favorise les échanges de bonnes pratiques entre médiateurs. Membre du bureau et trésorière du Club, la médiatrice du groupe Caisse des Dépôts en partage les valeurs exprimées dans sa charte (cf. annexe 1), pour une médiation de qualité.**

Sur la base de l'analyse des rapports annuels émis en 2023 sur l'activité 2022, les membres du Club ont reçu près de 247 000 demandes de médiation en 2022.

Elles se sont réparties en 87 000 pour les médiateurs institutionnels et 160 000 pour les médiateurs de la consommation.

Ce volume et cette répartition traduisent une **augmentation limitée par rapport à 2021, de près de 4 %**. Certains médiateurs enregistrent toutefois une forte progression du nombre de leurs saisines, d'autres une stabilisation, voire une légère diminution. En moins de dix ans, on constate plus d'un doublement de l'activité des membres du Club puisqu'en 2012, 108 000 saisines avaient été comptabilisées.

Près de 123 000 dossiers ont été instruits. 50 000 par les médiateurs institutionnels et 73 000 par les médiateurs de la consommation, donnant lieu à près de 96 000 propositions de solutions.

En moyenne, les médiateurs membres du Club ont donné satisfaction totale ou partielle à la demande formulée par le requérant dans près des deux tiers des dossiers instruits. Le taux moyen

d'acceptation des propositions de solution du médiateur est de près de 90 %.

Des points juridiques ou d'actualité ont également été présentés et ont fait l'objet de débats, notamment :

- la révision de la Directive de mai 2013, avec une information sur la consultation menée par la Commission européenne ;
- les travaux du Conseil national de la Médiation.

Le site Internet du Club fournit de nombreuses informations sur la médiation et les médiateurs, avec plus de 4 000 connexions en moyenne chaque mois. Il a poursuivi son évolution vers un site de référence, visant à être consulté régulièrement par des spécialistes de la médiation, tout autant sinon plus que par des usagers ou clients en quête d'un médiateur.

En 2023, 3 % des requérants ont pris connaissance des coordonnées de la médiatrice du groupe Caisse des Dépôts grâce à ce site.

(Source : *Enquête de satisfaction 2023*)

[www.clubdesmediateurs.fr](http://www.clubdesmediateurs.fr)

# Les plateformes de la Caisse des Dépôts dédiées au grand public

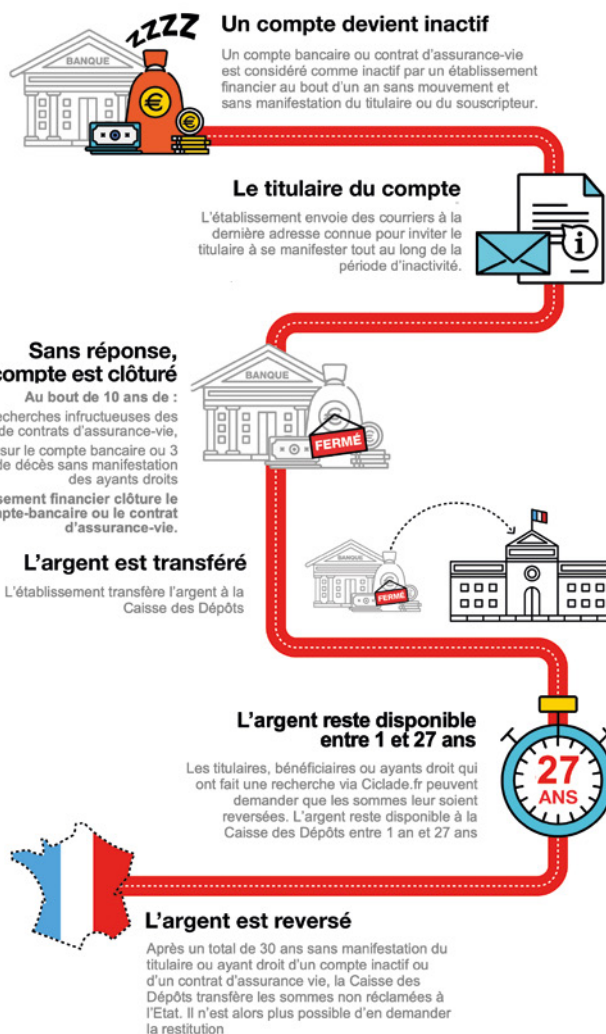
Ces plateformes génèrent la plus grande part des saisines de la Médiation.

## Ciclade

La loi du 13 juin 2014 a confié à la Caisse des Dépôts la mission de centraliser, conserver et restituer les sommes issues de comptes « inactifs » et de contrats d'assurance-vie « non réglés ». Ses dispositions sont, pour l'essentiel, entrées en vigueur en 2016. Une fois atteints certains délais d'inactivité définis par la loi, les comptes ou contrats sont clôturés

et les sommes transférées à la Caisse des Dépôts. Au-delà de 30 ans, sans manifestation des bénéficiaires, les sommes sont versées à l'Etat. Le 2 janvier 2017, la Caisse des Dépôts a ouvert le site [ciclade.fr](http://ciclade.fr) qui permet de rechercher gratuitement les sommes issues d'assurances-vie et de comptes bancaires inactifs qui lui ont été transférées.

### Le circuit de l'argent en déshérence



### [ Les saisines liées aux comptes en déshérence

En 2023, la médiatrice a instruit 138 dossiers relatifs au dispositif de gestion des comptes en déshérence Ciclade, représentant 7 % du total des dossiers instruits en médiation institutionnelle. 57 % des réponses de la médiatrice concernant un dossier Ciclade ont été favorables au requérant.

### [ Les saisines concernent essentiellement :

- l'incompréhension du transfert d'un compte considéré comme actif par le client, qui signale l'absence d'alerte préalable de la part de l'organisme bancaire ;
- la demande d'information sur le processus de restitution d'avares inactifs ;
- l'absence de réponse ou un délai de traitement trop long ;
- la recherche du transfert d'avares inactifs à la Caisse des Dépôts ;
- la contestation de la déchéance trentenaire ;

## Bilan 2023 du dispositif Ciclade

Au cours de l'année 2023, la Caisse des Dépôts a reçu 590,43 M€ et 755 581 comptes et contrats des établissements financiers. Au 31 décembre 2023, un total de 8,41 Mds€ et 12,27 millions de comptes et contrats ont été transférés à la Caisse des Dépôts depuis 2017.

154,6 M€ ont été restitués aux bénéficiaires en 2023, pour 205 300 produits. Depuis 2017, un total de 838,7 M€ et 470 083 produits ont été restitués aux bénéficiaires avec un montant moyen de 1 784,20 €.

En 2023, la Caisse des Dépôts a reçu 223 774 demandes de restitution. 98,62 % ont été transmises par le site et 1,38 % par courrier. L'impact de la forte exposition médiatique depuis février 2023 s'est traduit par un volume de demandes de restitution en forte augmentation, représentant plus de 3 fois les demandes reçues en 2022 (73 230), mais pour un montant moyen des avoirs beaucoup plus faible.

Au 31 décembre 2023, les demandes closes issues du site depuis 2017 se répartissent de cette manière : 91,35 % ont fait l'objet d'un règlement ; 8,51 % ont été rejetées après analyse et 0,14 % ont été abandonnées par les internautes.

Depuis 2017, 463,50 M€ ont été versés au Comptable Spécialisé du Domaine de l'Etat, au titre de la déchéance trentenaire.

Depuis l'ouverture du site Ciclade.fr, en janvier 2017, 15,1 millions de recherches ont été effectuées par les Internaute, dont 11 millions en 2023, comparé à un cumul de 4,1 millions entre 2017 et 2022. Cette très forte progression du nombre de recherches est consécutive à la très forte exposition médiatique depuis le mois de février 2023. Le site a enregistré 22,1 millions de visiteurs uniques (+ 698 % par rapport à 2022), et 38,7 millions de vues (+ 401 % par rapport à 2022).

Le service Ciclade obtient un très bon niveau de satisfaction auprès de ses utilisateurs, avec un score de recommandation (ou « Net Promoter Score ») de 78. 83% des répondants ont donné une note de 9 et 10 (les promoteurs). 5 % seulement sont des détracteurs (note entre 0 et 6). 97% des répondants considèrent ne pas avoir rencontré de difficulté lors de leur recherche sur le site Ciclade.

## Rechercher des avoirs inactifs transférés à la Caisse des Dépôts

### > Pour une personne physique

- recherche d'un **compte bancaire** --> site [www.ciclade.fr](http://www.ciclade.fr)
- recherche d'un **Plan d'Epargne Entreprise** --> site [www.ciclade.fr](http://www.ciclade.fr)
- recherche d'un **contrat d'assurance-vie** (hors bons de capitalisation) --> site [www.ciclade.fr](http://www.ciclade.fr) (durée allongée en raison d'échanges significatifs entre la Caisse des Dépôts et la Compagnie d'assurances).
- recherche d'un **bon de capitalisation** --> [www.ciclade.fr](http://www.ciclade.fr)

Dans le cadre d'une **succession** :

- > si le montant est inférieur à 5 000 €, site [www.ciclade.fr](http://www.ciclade.fr)
- > si le montant est supérieur à 5 000 €, intervention obligatoire d'un notaire.

Pour les **mineurs, personnes sous tutelle ou curatelle** :

- > le parent, le tuteur ou le curateur se positionne en tant que représentant légal et effectue la recherche sur le site à partir du nom du titulaire du compte ou du souscripteur du contrat.
- > Site [www.ciclade.fr](http://www.ciclade.fr)

### > Pour une personne morale, notamment une association

- > procédure écrite par voie postale.

# Le Compte Personnel de Formation

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

Ce dispositif de financement public de la formation continue doit permettre au titulaire du compte d'accéder à un espace personnel pour consulter ses heures de Droits à la Formation, rechercher une formation éligible au Compte Personnel de Formation, et créer un dossier de formation.

Toute personne dispose dès son entrée sur le marché du travail et jusqu'à la retraite d'un compte personnel de formation (CPF). Le CPF a remplacé le droit individuel à la formation (DIF). Il est utilisable tout au long de la vie, jusqu'à 67 ans (y compris en période de chômage) pour suivre une formation qualifiante ou certifiante.

Après s'être inscrit à Mon Compte Formation (MCF), le salarié découvre le montant dont il dispose et peut alors chercher une formation par mots clés, diplôme ou nom de métier. Dès que le titulaire a identifié la formation souhaitée, MCF envoie une demande en son nom à l'organisme, qui a deux jours pour répondre. Une fois l'inscription validée par le titulaire sur son espace, la formation est réglée directement par le site. Si la somme excède le montant figurant sur le compte CPF, la personne doit payer le reliquat en ligne via le site MCF, qui transfère le montant à l'organisme de formation. Cette somme pourra en outre être abondée par les entreprises et dans certains cas par les régions, France Travail ou l'Etat.

## [ Les saisines liées à Mon Compte Formation

En 2023, la médiatrice a instruit 1 339 dossiers relatifs au Compte Personnel de Formation (CPF), représentant 63 % des dossiers instruits en médiation institutionnelle. 43 % des réponses de la médiatrice concernant un dossier Compte Personnel de Formation ont été favorables au requérant.

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

- l'information sur le processus,
- un débit inexplicé,
- une fraude provenant d'un soi-disant organisme de formation,
- l'annulation d'une formation,
- la régularisation de son compte personnel, erreur, correction de bug,
- la demande de vérification du montant sur son CPF,
- un compte bloqué,
- un remboursement urgent,
- un changement de formation,
- la dénonciation de pratiques illégales ou malhonnêtes d'un organisme de formation.

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

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

## Bilan 2023 de Mon Compte Formation

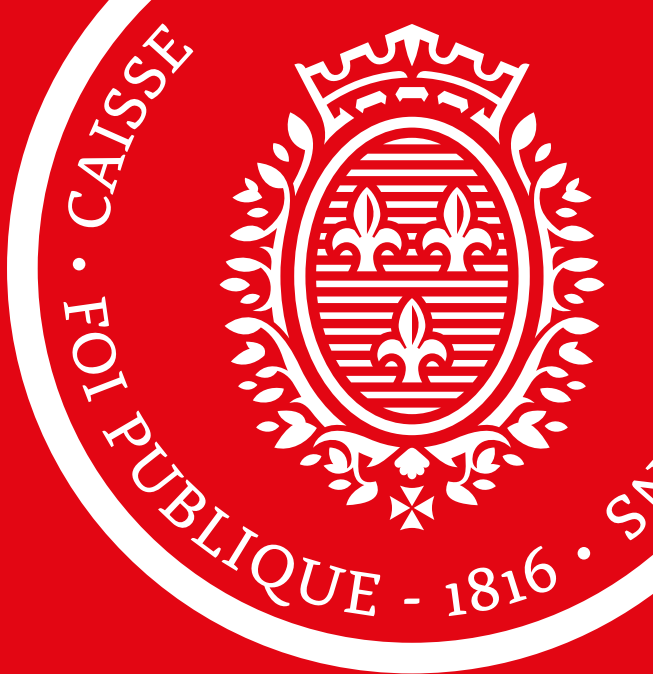
Au 31 décembre 2023, 7 millions de dossiers de formation avaient été validés pour 4,97 millions d'utilisateurs, pour un coût pédagogique total de 9,9 milliards d'euros, depuis le lancement de Mon Compte Formation.

Le coût total des formations en 2023 a été de 2,3 milliards d'euros, avec un prix moyen des formations achetées de 1 559 euros. 34 % des formations sont achetées dans le domaine des transports, manutention, magasinage, pour un prix moyen de 1 010 euros. 13 % des formations concernent le développement des capacités d'orientation ou de réinsertion, pour un prix moyen de 1 700 euros. Viennent ensuite les formations à l'informatique et au traitement de l'information (11 %) et les formations concernant les langues vivantes (11 %). Ce « top 4 » des domaines représente 69 % des formations suivies.

## Lutter contre la fraude au Compte Personnel de Formation

La médiatrice a poursuivi en 2023 ses mises en garde face à des appels provenant soi-disant de Mon Compte Formation ou d'organismes professionnels de formation, alertant leur interlocuteur sur une fin imminente de ses droits. La technique consiste à les lui faire utiliser au plus vite pour une formation courte et coûteuse, en faisant croire qu'ils seront bientôt supprimés. La médiatrice a renouvelé ses recommandations de rester vigilant face à ce type de démarchage abusif, et de ne pas communiquer ses identifiants par téléphone.

Depuis le 25 octobre 2022, Mon Compte Formation a renforcé la sécurisation de son parcours d'achat en se dotant de l'identification FranceConnect+. Celle-ci est désormais nécessaire afin de procéder à l'achat d'une formation en ligne. Elle a permis de limiter le démarchage abusif et de protéger les utilisations de Mon Compte Formation. De son côté, la loi n° 2022-1587 du 19 décembre 2022 visant à lutter contre la fraude au compte personnel de formation et à interdire le démarchage des titulaires a également permis de lutter contre le démarchage abusif.



# CHIFFRES



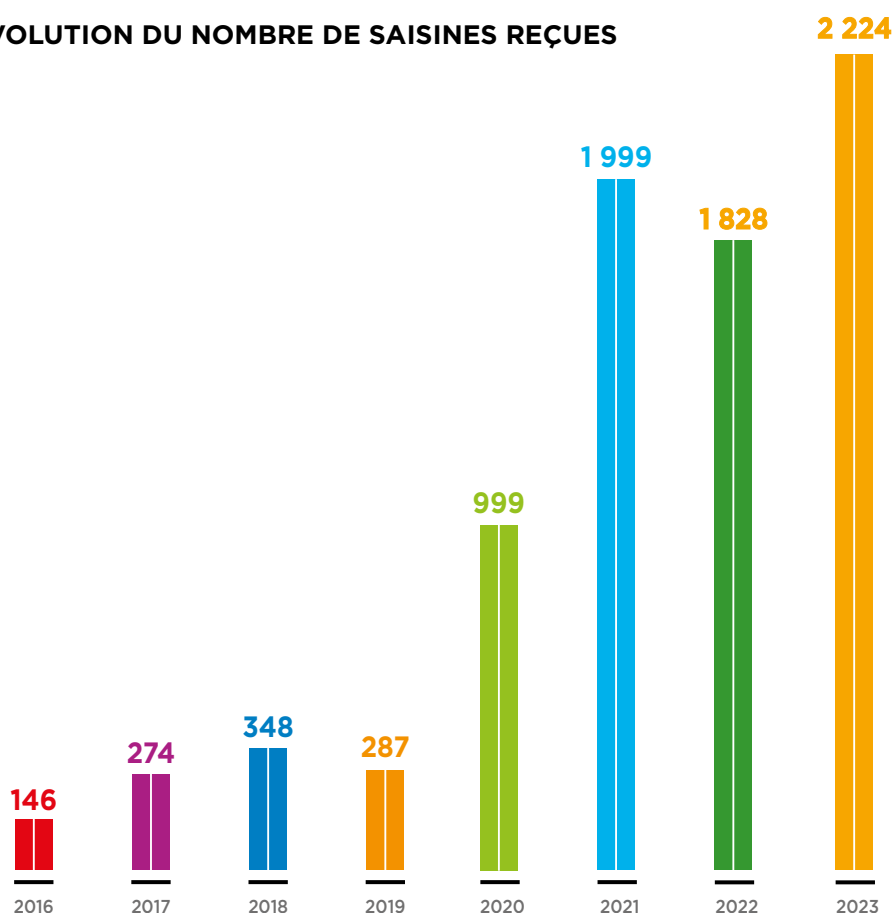
La médiatrice a reçu 2 224 saisines en 2023, contre 1 828 en 2022, en hausse significative. 2 394 dossiers ont été traités pendant l'année, un chiffre en progression sensible par rapport à 2022 (2 053). Les saisines relèvent en quasi-totalité de la médiation institutionnelle.

## ■ LES CHIFFRES-CLÉS

**2 224** saisines reçues  
En augmentation de **21 %** en un an

**2 394** dossiers traités  
En augmentation de **16,61 %** en un an

## ■ ÉVOLUTION DU NOMBRE DE SAISINES REÇUES



### [ Un nombre de saisines et de dossiers traités en augmentation

2 224 saisines ont été reçues par la médiatrice en 2023, soit une augmentation de 21 % par rapport à 2022. Le volume des saisines de la Médiation reste néanmoins toujours modeste relativement à l'activité globale du

groupe Caisse des Dépôts. CDC-Habitat dispose d'une instance de médiation pour son activité en Ile-de-France. Par ailleurs, certaines filiales du Groupe ont recours à des médiations sectorielles pour la médiation de la consommation : la Médiation de l'Assurance pour les demandes relatives à CNP Assurances, la Médiation Tourisme et Voyage pour Transdev et la Compagnie des Alpes.

## ■ 2 394 DOSSIERS TRAITÉS EN 2023

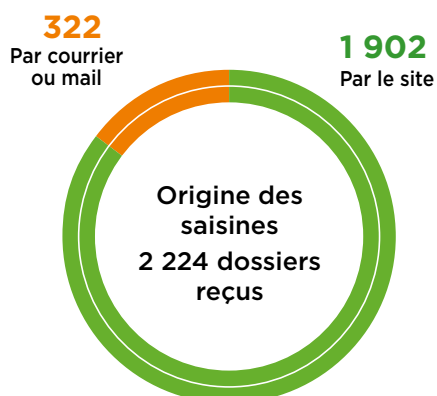
Aux 2 224 saisines reçues pendant l'année s'ajoutent 170 dossiers dont le traitement a été initié les années précédentes.

	Dossiers en cours au 31/12/2023	Dossiers clos en 2023	Total dossiers traités en 2023
Dossiers initiés en 2021	0	1	1
Dossiers initiés en 2022	7	162	169
Dossiers initiés en 2023	279	1 945	2 224
<b>Total</b>	<b>286</b>	<b>2 108</b>	<b>2 394</b>

## ■ 63 % DES SAISINES CONCERNENT MON COMPTE FORMATION

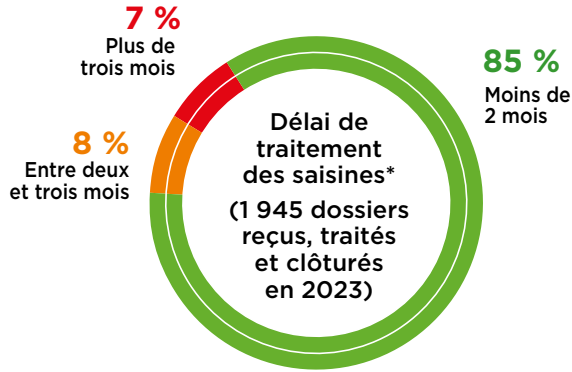
	Saisines reçues en 2023	Proportion	Dossiers clos en 2023	Proportion
<b>Ciclade</b>	140	6 %	138	7 %
<b>Retraite</b>	436	20 %	403	19 %
<b>Mon Compte Formation</b>	1 401	63 %	1 339	63 %
<b>Logement</b>	97	4 %	78	4 %
<b>Consignation</b>	68	3 %	64	3 %
<b>Banque</b>	22	1 %	24	1 %
<b>Divers</b>	46	2 %	48	2 %
<b>Consommation</b>	14	1 %	14	1 %
<b>Total</b>	<b>2 224</b>	<b>100%</b>	<b>2 108</b>	<b>100%</b>

## ■ 86 % DES SAISINES PAR LE SITE



Les saisines parvenues via le site atteignent un niveau élevé en 2023, puisqu'elles représentent 86 % du nombre total des saisines reçues. Le site est le point d'entrée majoritaire des saisines. Il existe néanmoins certaines disparités en fonction des thèmes de saisines : le courrier papier ou le mail est utilisé par 29 % des requérants Ciclade et 18,5 % des requérants Retraite mais par 6 % des requérants Mon Compte Formation. La possibilité d'une saisine par courrier reste essentielle pour toutes les personnes qui n'ont pas accès à Internet ou ne sont pas familières de la culture digitale.

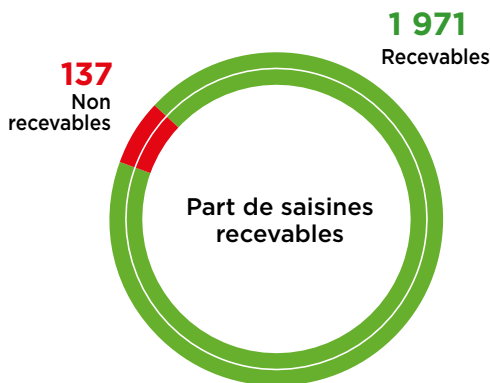
■ LES DÉLAIS DE TRAITEMENT GLOBALEMENT RESPECTÉS



Le temps d’instruction des dossiers s’est amélioré par rapport à 2022, du fait d’une meilleure appropriation et du perfectionnement du nouvel outil de traitement des saisines, mis en œuvre fin 2022. Le délai de traitement est plus ou moins long en fonction des requêtes et des pièces demandées pour leur instruction. Le dossier le plus rapidement traité relevait de Mon Compte Formation (moins d’un jour), tandis que la durée la plus longue a concerné la Retraite, pour un dossier complexe (223 jours).

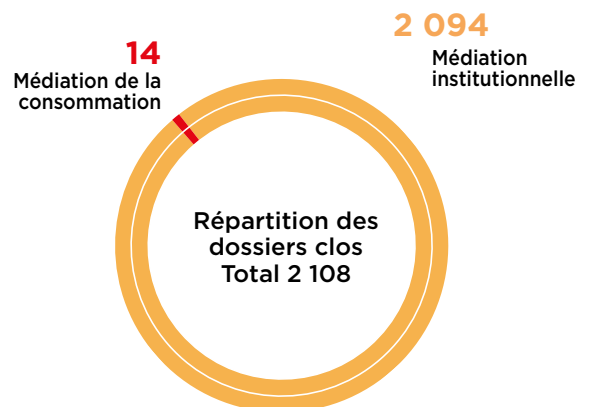
\* Entre la date de la saisine et la date de clôture pour les saisines reçues et clôturées en 2023

■ 93 % DES SAISINES RECEVABLES



Sur les 2 108 dossiers clos en 2023, 1 971 ont été recevables. La recevabilité atteint 93,5 % du total des dossiers.

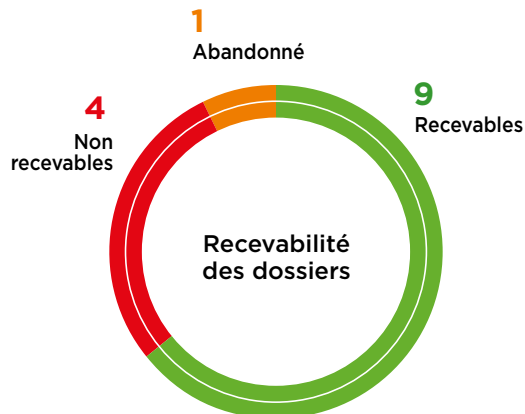
■ LA MAJORITÉ DES DOSSIERS INSTRUITS CONCERNE LA MÉDIATION INSTITUTIONNELLE



# La Médiation de la consommation

## ■ LES DEUX-TIERS DES SAISINES RECEVABLES

Le nombre de saisines liées à la médiation de la consommation a diminué en 2023, passant de 24 à 14. 9 d'entre elles étaient recevables et ont été instruites.



## La recevabilité des litiges de la consommation

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

- la demande est fondée,
- le litige n'a pas été précédemment examiné ou n'est pas en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal,
- le consommateur a introduit sa demande auprès de la médiatrice dans un délai ne dépassant pas un an à compter de sa réclamation écrite auprès de l'entité concernée du groupe Caisse des Dépôts,

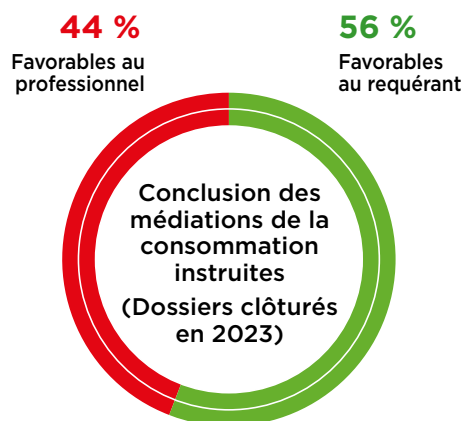
- le litige entre dans son champ de compétence,
- le consommateur justifie avoir tenté au préalable de résoudre son litige directement auprès de l'entité concernée du groupe Caisse des Dépôts, par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat.

Si ce n'est pas le cas, la médiatrice transfère la réclamation à l'entité concernée et lui demande de lui fournir une copie de la réponse adressée au consommateur.

## ■ DES SAISINES TRÈS DIVERSIFIÉES



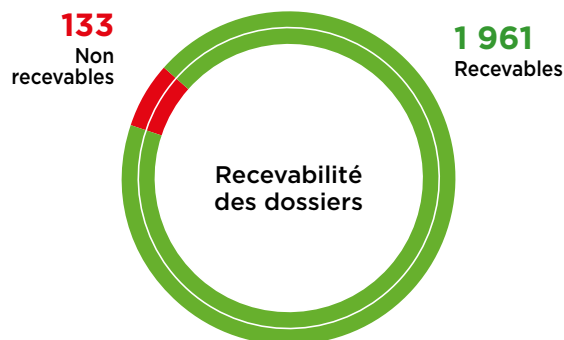
## ■ 56 % DES MÉDIATIONS DE LA CONSOMMATION FAVORABLES AU REQUÉRANT



# La Médiation institutionnelle

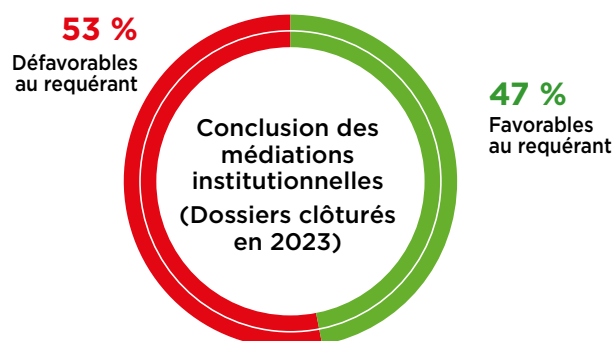
## ■ 93,5 % DES SAISINES RECEVABLES

Les dossiers instruits en 2023 sont issus de 1 961 saisines recevables, adressées à la médiatrice en 2023 et les années précédentes. La recevabilité est restée stable à 93,5 %.



## ■ 47 % DES RÉPONSES SONT FAVORABLES AU REQUÉRANT

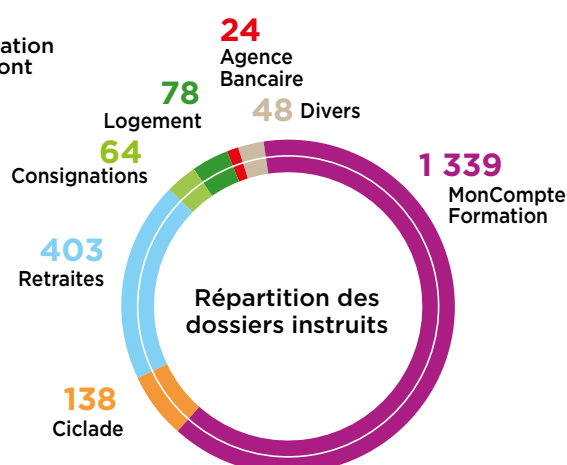
Il existe des disparités en fonction des thématiques : 43 % des conclusions des saisines liées à Mon Compte Formation sont favorables au requérant, alors qu'elles le sont à 57 % pour Ciclade, 60% pour les Retraites, 42 % pour le Logement et 52 % pour les Consignations.



	F (Favorable)	NF (Non Favorable)	AB (Abandonné)	NC (Non Compétent)	TOTAL
<b>2023</b>	901	413	493	124	<b>1 931</b>
<b>2022</b>	86	46	21	9	<b>162</b>
<b>2021</b>	1	0	0	0	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>	988	459	514	133	<b>2 094</b>
	47%	22%	24,50%	6,50%	<b>100%</b>

## ■ MON COMPTE FORMATION REPRÉSENTE 63 % DES DOSSIERS INSTRUITS

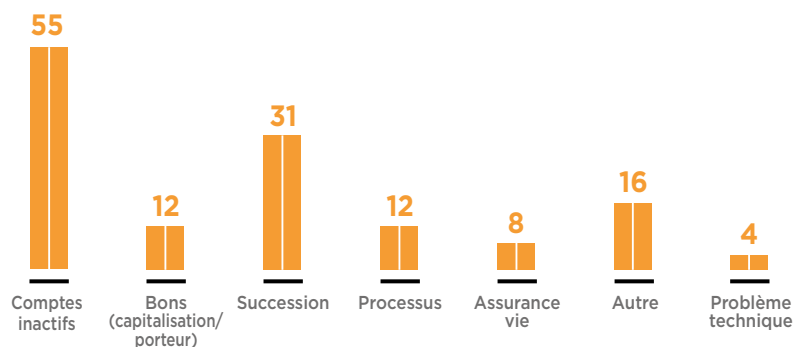
**2 094** Dossiers de médiation institutionnelle dont



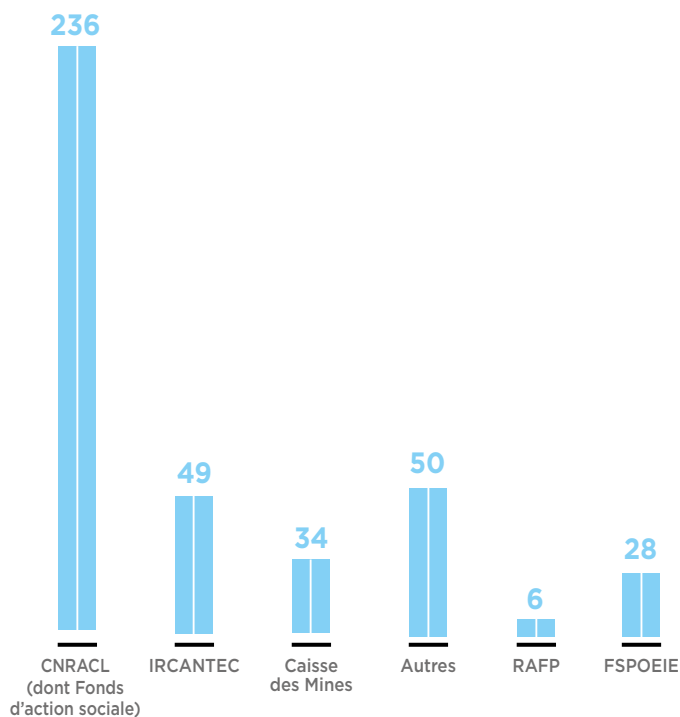
## ■ RÉPARTITION DES DOSSIERS INSTRUITS

### Ciclade : 138

En 2023, la médiatrice a instruit 138 dossiers relatifs au dispositif de gestion des comptes en déséchéance Ciclade, clos en 2023, représentant 7 % du total des dossiers instruits en médiation institutionnelle.

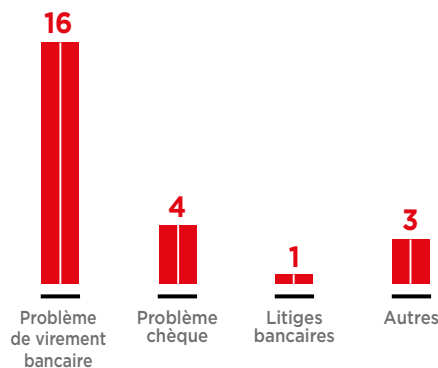


### Retraites : 403



Le nombre de dossiers concernant les retraites a progressé de 9%. La majorité des dossiers concernent la CNRACL, qui gère également le fonds d'action sociale (FAS).

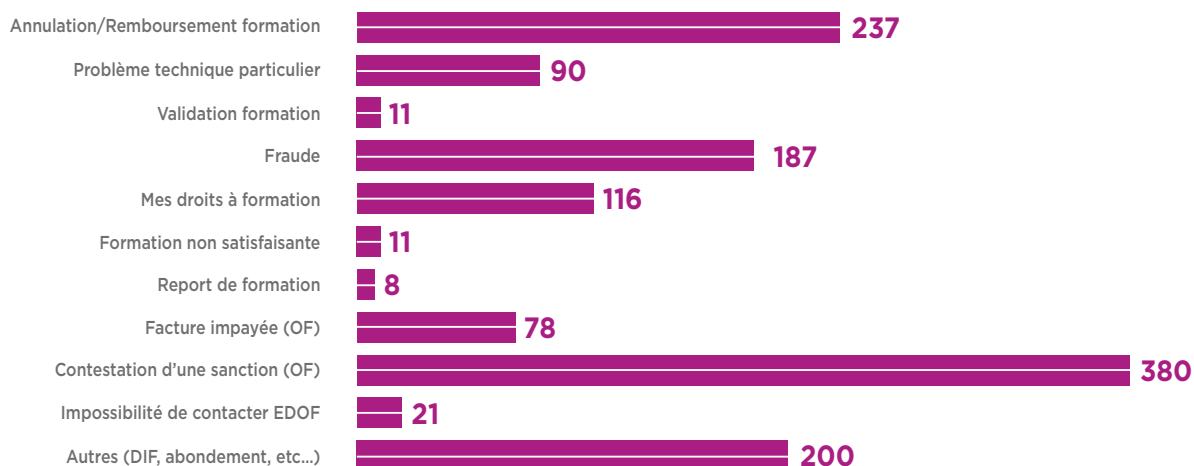
### Banque : 24



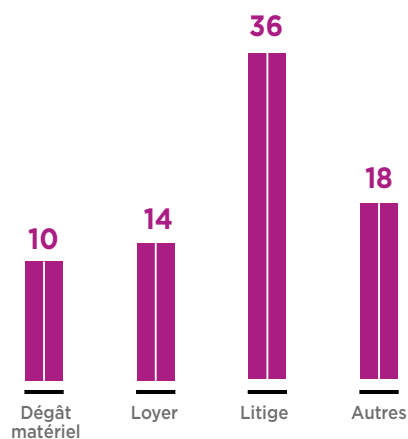
En 2023, la médiatrice a instruit 24 dossiers relatifs au domaine bancaire, clos en 2023, représentant 1 % du total des dossiers instruits en médiation institutionnelle.

## Mon Compte Formation : 1 339

En 2023, la médiatrice a instruit 1 339 dossiers relatifs au Compte Personnel de Formation, clos en 2023, représentant 63 % du total des dossiers instruits en médiation institutionnelle.



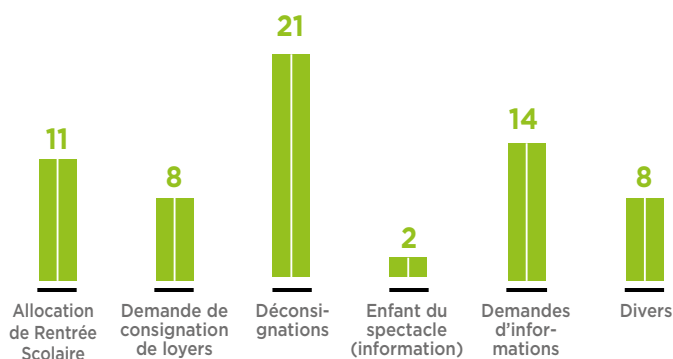
## Logement : 78

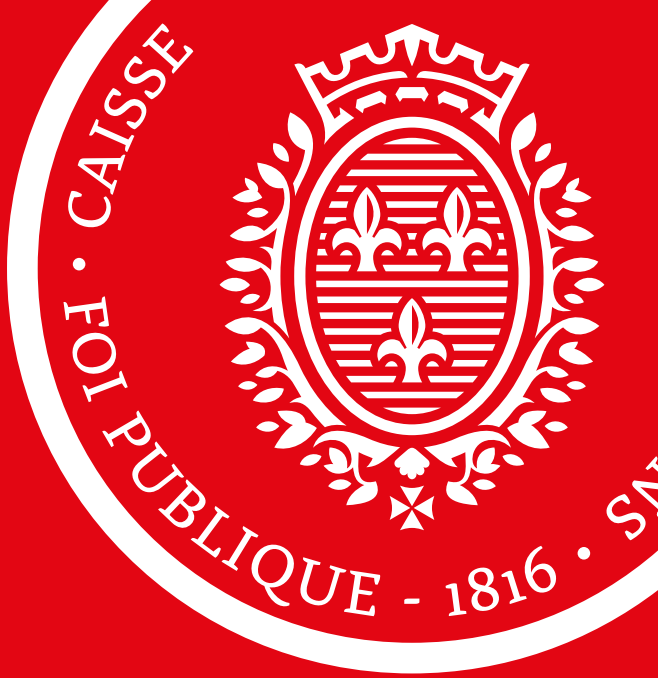


En 2023, la médiatrice a instruit 78 dossiers relatifs au logement, clos en 2023, représentant 4 % du total des dossiers instruits en médiation institutionnelle.

## Consignations : 64

En 2023, la médiatrice a instruit 64 dossiers relatifs aux consignations, clos en 2023, représentant 3 % du total des dossiers instruits en médiation institutionnelle.





# LITIGES



Lors de l’instruction de chaque saisine, la médiatrice entre en relation avec la direction du groupe Caisse des Dépôts concernée, afin d’obtenir des informations complémentaires sur le litige et d’apporter une réponse personnalisée. Elle recherche une solution en droit et en équité, tout en tenant compte du cadre réglementaire strict lié à certaines missions de la Caisse des Dépôts. La médiatrice souhaite maintenir les exigences de qualité dans les avis qu’elle adresse aux requérants.

## Médiation de la consommation

La Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC) a recommandé aux médiateurs d'admettre la recevabilité des saisines deux mois après que le consommateur ait transmis sa réclamation écrite préalable au professionnel, quel que soit le service saisi. Au terme de ce délai de deux mois, toute réponse ultérieure du service saisi devrait être conclue par une mention informant le réclamant qu'il est désormais recevable, s'il le souhaite, à saisir le médiateur de la consommation et lui indiquer les coordonnées de celui-ci.

### Résiliation d'une carte bancaire

#### LA DEMANDE

Le titulaire d'une carte bancaire effectue des retraits qui mettent son compte à découvert. Son contrat est résilié par un conseiller clientèle de l'Agence bancaire de la Caisse des Dépôts. Ayant régularisé son compte dès qu'il en a été informé, il regrette une sanction intervenue sans mise en demeure préalable. Il explique avoir été en déplacement et ne pas avoir pu vérifier son compte bancaire pendant quelques semaines.

#### LA RÉPONSE

La médiatrice se rapproche de la Direction des clientèles bancaires, qui l'informe que la question du compte débiteur n'est pas le fond du dossier. Les conditions d'octroi de la carte bancaire sont liées à la domiciliation du salaire du requérant à la Caisse des Dépôts ou à un virement permanent mensuel d'un montant minimum de 1 000 €. Ces conditions n'ayant pas été respectées, le requérant a été informé que sa carte bancaire serait résiliée dans un délai de cinq jours. Une fois informé, le requérant s'est engagé à domicilier un revenu, mais ne l'a pas fait et sa carte a finalement été résiliée. La Direction des clientèles bancaires n'accepte pas d'entrer en médiation, car le requérant a déjà tenté plusieurs recours et la position de la direction a été réaffirmée à chaque fois. La médiatrice regrette de ne pas pouvoir lui apporter une solution amiable et clôt le dossier.

*Issue défavorable*

## Médiation institutionnelle

### RETRAITES

#### Cumul emploi-retraite

#### LA DEMANDE

Une requérante reçoit un courrier lui réclamant le remboursement d'un trop perçu, pension et cumul d'activité. Elle n'en comprend pas le mode de calcul. Veuve avec un emprunt encore à rembourser pour sa maison, elle est contrainte de continuer à travailler. Pensant pouvoir le faire tout en étant à la retraite, elle se trouve dans l'incapacité de payer ce montant important.

#### LA RÉPONSE

La médiatrice contacte les services de la CNRACL, qui lui expliquent que la requérante a omis de les informer de sa reprise d'activité à la suite de son départ en retraite, ce qui a déclenché l'envoi d'un courrier de cumul emploi retraite pour l'année. Le réexamen du dossier confirme que la requérante peut bénéficier d'un cumul libre : âge légal atteint, durée d'assurance à taux plein et liquidation de l'ensemble de ses droits à retraite. Un courrier l'en informant lui est adressé et les services de la CNRACL procèdent à l'annulation de la somme réclamée.

*Issue favorable*

## Contestation du montant de la pension versée

### LA DEMANDE

Un requérant explique que son augmentation de salaire huit mois avant son départ en retraite n'a pas été prise en compte dans le calcul de sa pension.



### LA RÉPONSE

*La médiatrice se rapproche des services de la CNRACL et demande un examen attentif du dossier. La CNRACL l'informe que lors de l'étude du dossier de liquidation du requérant, son employeur n'avait pas transmis la décision relative à son changement d'échelon. Celui-ci ayant maintenant transmis cette décision, la CNRACL procède à un nouvel examen du dossier et effectue la révision de pension.*

*Issue favorable*



## Relevé de carrière

### LA DEMANDE

Sur son relevé de carrière, un requérant constate trois trimestres cotisés au lieu de quatre en 2001, alors qu'il n'y a eu aucune interruption de travail, seulement un changement de fonction publique. Il souhaite une révision de sa pension.



### LA RÉPONSE

*La médiatrice se rapproche des services de la CNRACL, qui lui expliquent avoir pris en compte quatre trimestres pour l'année signalée par le requérant. Conformément au Répertoire de gestion des carrières unique (RGCU), trois trimestres apparaissent, car les reliquats de mois et de jours, même s'ils n'apparaissent pas, sont néanmoins bien pris en compte par le régime général au moment de la liquidation des droits. Le requérant peut se rapprocher de la CARSAT de son département, afin de vérifier cette prise en compte par leurs services. Par conséquent, aucune erreur n'a été commise dans le calcul de sa pension.*

*Issue défavorable*



## CONSIGNATIONS

### Consignation enfant du spectacle

#### LA DEMANDE

Un requérant saisit la Médiation pour le compte de son fils, enfant du spectacle. Il ne parvient pas à se connecter à son compte, malgré trois mails et un appel téléphonique coupé. La famille réside à l'étranger et préfère ne pas effectuer d'appels téléphoniques internationaux coûteux.



#### LA RÉPONSE

*La médiatrice interroge le service des Consignations. Le transfert des demandes d'accès Internet s'est opéré durant l'été, à un moment où l'équipe était en effectif réduit. La reprise en septembre a été affectée par un surcroît de sollicitations, à la suite de la campagne médiatique sur les fonds déposés à la Caisse des Dépôts non restitués. Le mot de passe d'accès du requérant est réinitialisé.*

*Issue favorable*



## Consignation de loyer

### LA DEMANDE

La propriétaire du logement loué par un requérant passe par une agence de location et refuse de se conformer à l'encadrement des loyers mis en place dans le secteur. Elle souhaite aller au tribunal. Dans une tentative de conciliation, le requérant souhaite consigner ses loyers à la Caisse des Dépôts, afin de lui faire comprendre que son seul souhait est de se conformer à la loi en vigueur.



### LA RÉPONSE

*La médiatrice informe le requérant qu'en cas de conciliation, une médiation ne peut pas intervenir. Elle lui explique également que pour consigner un loyer, il convient d'obtenir préalablement une autorisation du juge.*

**Issue défavorable**



## Demande de déconsignation

### LA DEMANDE

Un requérant s'appuie sur une décision de la chambre d'instruction de la Cour d'appel de Paris, constatant une acquisition de plein droit de la mainlevée du contrôle judiciaire, pour récupérer les montants correspondant à une consignation. Il adresse tous les documents exigés pour la déconsignation de ces sommes, sans recevoir de réponse du service des Consignations.



### LA RÉPONSE

*La médiatrice se rapproche du service des Consignations. Le requérant a été informé qu'il manquait plusieurs documents pour que son dossier soit complet. Il a par ailleurs échangé à plusieurs reprises avec la personne en charge de son dossier et a envoyé les documents manquants. Le dossier étant complet, le paiement est effectué.*

**Issue favorable**



## Allocation de Rentrée Scolaire

### LA DEMANDE

Une requérante est autorisée à percevoir les prestations familiales et sociales depuis trois ans pour son fils, mais la CAF verse depuis deux ans son allocation de rentrée scolaire à la Caisse des Dépôts.



### LA RÉPONSE

*L'article 19 de la loi 2016-297 du 14 mars 2016 relative à la protection de l'enfant a confié à la Caisse des Dépôts la réception et la protection des fonds versés au titre de l'allocation de rentrée scolaire par les organismes débiteurs des prestations familiales. La Caisse des Dépôts n'intervient dans ce dispositif qu'en tant que dépositaire des fonds protégés et n'a pas de prérogatives décisionnelles dans l'attribution de ces fonds tant que l'enfant placé est mineur. Il appartient à la représentante légale d'adresser sa requête pour examen à la CAF dont elle dépend. Le cas échéant, elle demandera à la Caisse des Dépôts le remboursement de l'allocation indument versée.*

**Issue défavorable**



## LOGEMENT

## Travaux non effectués

## LA DEMANDE

Une requérante entreprend de nombreuses démarches et doléances concernant le logement qu'elle loue. Elles ne sont pas prises en compte par le bailleur social CDC-Habitat. Elle souligne être entrée dans un logement neuf en juillet 2022, et avoir dénoncé à plusieurs reprises, auprès de la directrice d'agence, via le service client puis par courriers recommandés, les multiples désagréments et malfaçons qu'elle subit chaque jour. Malgré la visite d'un expert, rien n'a bougé et sa situation a empiré.



## LA RÉPONSE

*La médiatrice entre en relation avec le médiateur CDC-Habitat IDF, qui l'informe que les causes et conséquences du sinistre ont été traitées. Un quitus de réception des travaux a été signé par la locataire.*

*Issue favorable*



## Demande de remboursement d'un loyer

## LA DEMANDE

Le contrat de loyer d'un requérant inclut une place de parking, qui lui est facturée, alors que les clés ne lui ont jamais été remises. Aucune solution ne lui étant apportée après plusieurs relances auprès de CDC-Habitat, il demande la restitution des sommes versées au titre de la location de cet emplacement de parking. Ayant quitté le logement, non seulement rien ne lui a été restitué, mais le montant total de son dépôt de garantie de cette place de parking lui a été retenu.



## LA RÉPONSE

*La médiatrice sollicite le médiateur de CDC-Habitat IDF, qui rembourse au requérant le montant du loyer correspondant à cette place de parking.*

*Issue favorable*



## CICLADE

## Recherche de fonds - Succession

## LA DEMANDE

En 2017, dans le cadre d'une succession, un requérant demande le déblocage des fonds. La demande est refusée au motif que le notaire doit constituer le dossier. Le requérant n'obtient pas de réponse du notaire malgré ses nombreuses relances depuis des années.



## LA RÉPONSE

*Les procédures de traitement de Ciclade ayant évolué depuis cette date, la médiatrice propose au requérant de renouveler sa demande à l'identique sur le site Ciclade, en transmettant l'acte notarié définitif comme justificatif de succession. Le service règle le dossier et verse les fonds un mois plus tard.*

*Issue favorable*



## Recherche de fonds - Bons de capitalisation

### LA DEMANDE

Une requérante dépose en juillet 2022 une demande de remboursement de bons de capitalisation. Depuis cette date, Ciclade indique que cette demande est « en cours de traitement ».



### LA RÉPONSE

*La médiatrice se rapproche du service Ciclade. La possibilité d'effectuer les demandes de restitution de bons de capitalisation est accessible depuis novembre 2021. L'afflux de dossiers a été important et s'est trouvé associé, début 2022, à une information relative aux avoirs en déshérence, sur les médias grand public. Les délais de traitement se sont ainsi considérablement allongés. La demande de la requérante a été prise en charge et un document à compléter lui a été adressé. A réception du document de la part de la requérante, l'organisme émetteur des bons a pu être contacté pour l'obtention d'éléments complémentaires. Le dossier a été réglé depuis, moins de 90 jours après la date de saisine.*

**Issue favorable**



## Déchéance trentenaire

### LA DEMANDE

Un requérant questionne Ciclade au sujet de la restitution d'une somme de son Livret A, versée par la Caisse d'Épargne à la Caisse des Dépôts. Cela fait suite à un échange avec la Caisse d'Épargne, qui lui a fourni les documents de clôture du compte. Il effectue une recherche sur Ciclade sans succès. Il reçoit de la part de Ciclade un mail d'information générale, qui ne reprend que le mode opératoire et les étapes pour effectuer la recherche sur le site, sans possibilité de pouvoir communiquer sur un dossier précis, et encore moins avec un interlocuteur identifié.



### LA RÉPONSE

*La médiatrice se rapproche du service Ciclade, qui lui confirme que le Livret A du requérant a bien été transféré à la Caisse des Dépôts, en décembre 2016.*

*Toutefois, les fonds ayant atteint la déchéance trentenaire le 31 décembre 2019, la somme a été reversée à l'Etat. Le délai de 30 ans d'inactivité comprend le délai de conservation des sommes par l'établissement financier (Banque, compagnie d'assurance ou organisme d'épargne salariale) et par la Caisse des Dépôts.*

**Issue défavorable**



# Compte Personnel de Formation

## TITULAIRES D'UN COMPTE

Pour les titulaires d'un Compte Personnel de Formation, les principaux motifs de saisine de la Médiation en 2023 sont :

- une fraude à la formation ;
- une demande de remboursement lorsque le titulaire a annulé sa formation en pensant être dans son droit, pour un motif qui ne fait pas partie des cas de force majeure ;
- une demande de remboursement pour une formation insatisfaisante ;
- un problème de connexion dans le cadre de la solution de contournement pour l'identité numérique, quand le titulaire ne reçoit pas le code de la part de Mon Compte Formation ;
- un cas de force majeure (justifié par un arrêt maladie, contrat de travail ou autre) ;
- une mobilisation des droits impossible, en raison de l'atteinte de l'âge légal de départ à la retraite (67 ans) ou après le départ à la retraite à taux plein ;
- une régularisation de droits à la suite d'une mauvaise déclaration de l'employeur ou dans le cadre du transfert des Droits Individuels à Formation.

### Fraude à la formation

#### LA DEMANDE

Le Compte Personnel de Formation d'un requérant a été piraté. Mon Compte Formation répond ne rien pouvoir faire, car celui-ci a communiqué ses informations personnelles à l'organisme de formation frauduleux. Le requérant estime avoir été victime d'une escroquerie, sans avoir communiqué, ni constitué de dossier de formation dans son espace CPF. Il souhaite récupérer ses droits, acquis au fil de 15 ans d'activité professionnelle.



#### LA RÉPONSE

La médiatrice saisit Mon Compte Formation. Le requérant a reçu un appel d'un organisme de formation se faisant passer pour La Poste, afin de valider son identité numérique et de créer son compte. Lors de cet échange, il a transmis ses informations personnelles. En vertu de l'article 2.1 des conditions particulières titulaires disponibles sur le site Moncompteformation.gouv.fr, le titulaire est responsable de ses actes et de la transmission de ses informations personnelles. Ses droits CPF ne sont pas restitués. **Issue défavorable**



### Usurpation d'identité

#### LA DEMANDE

Un requérant conteste avoir effectué deux formations, qui lui ont coûté 5 000 €, déduits de son compte.



#### LA RÉPONSE

Contactés par la médiatrice, Mon Compte Formation l'informe que le requérant leur a transmis la copie de son dépôt de plainte pour usurpation d'identité auprès de la gendarmerie. Ses droits à formation lui sont recréés dans leur intégralité. **Issue favorable**



### Annulation d'une formation

#### LA DEMANDE

Une requérante souscrit à une formation, ensuite annulée par l'organisme de formation, qui n'est pas en mesure de la réaliser. Elle ne parvient pas à se faire rembourser de ses droits. Mon Compte Formation lui demande de déposer une plainte, mais la gendarmerie refuse de la prendre, car un contrat a été signé avec l'organisme de formation.



#### LA RÉPONSE

Après analyse du dossier et des éléments transmis, Mon Compte Formation confirme pouvoir répondre favorablement à la demande de la requérante et lui restitue ses droits. **Issue favorable**



## Annulation d'une formation sans motif

### LA DEMANDE

Une requérante débute une formation et souhaite mettre un terme au contrat qui la lie à l'organisme de formation au bout de 6 heures d'accompagnement. Celui-ci lui confirme que son compte formation ne sera débité que des heures effectuées. Cependant, la totalité des droits correspondant au montant global de la formation est débitée de son compte CPF.

### LA RÉPONSE

La médiatrice entre en relation avec Mon Compte Formation. Selon l'article 6.3.2, l'abandon de la formation par le stagiaire donne lieu à des frais de réalisation de la formation égaux à 100 % du prix de la formation indiqué sur la commande. Le compte du stagiaire est débité à hauteur du coût de la formation. La Caisse des Dépôts ne peut être tenue responsable des mauvaises informations communiquées par l'organisme de formation à la requérante. Si la formation a été abandonnée pour un motif de force majeure, Mon Compte Formation invite la requérante à transmettre le justificatif correspondant au motif de l'annulation, afin d'effectuer une nouvelle étude de son dossier.

**Issue défavorable**

## Remboursement pour formation insuffisante

### LA DEMANDE

Une requérante abandonne sa formation avec un taux de réalisation de 15 %, estimant que l'organisme de formation n'a pas rempli ses obligations. Elle conteste le paiement et refuse de régler un reste à charge que souhaite lui imputer l'organisme de formation.

### LA RÉPONSE

Mon Compte Formation rappelle à la médiatrice que l'abandon de la formation par la stagiaire donne lieu à des frais de réalisation de la formation égaux à 100% du prix de la formation. La requérante remet en cause la qualité de la formation, notamment le niveau et les moyens pédagogiques. Elle transmet différents documents, dont un dépôt de plainte, mais pas de pièces de nature à démontrer la qualité médiocre du programme pédagogique et de son inadéquation avec la certification visée. L'organisme de formation fournit des pièces justificatives probantes et conformes à la proposition de commande validée par la titulaire, notamment les relevés de notes de la requérante, ses relevés de connexion, et des échanges de mails avec elle. Ces pièces attestent du suivi pédagogique régulier fourni par l'organisme de formation et de la conformité de la formation. Par conséquent, les droits CPF n'ont pas été recrédités à la requérante. Néanmoins, en application de l'article 9.2 des conditions particulières, aucun paiement relatif à la formation ne peut être réclamé par l'organisme de formation en dehors de la plateforme. La requérante n'a pas de paiement à effectuer. **Issue défavorable**

## Remboursement pour formation insuffisante

### LA DEMANDE

Une requérante reproche à la formation d'utiliser des cours trop anciens, repris sur YouTube, datant de 2015, sans assurer de suivi. Elle souhaite une restitution de ses droits à formation et le remboursement de son reste à charge.

### LA RÉPONSE

A l'issue de la période contradictoire et dans le cadre du contrôle du « service fait », l'organisme de formation a accepté de ne pas être réglé pour le dossier de formation de la requérante. Ses droits à formation lui sont restitués et son reste à charge remboursé.

**Issue favorable**

## Difficultés de connexion

### LA DEMANDE

Un requérant rencontre des difficultés pour s'identifier via FranceConnect et n'obtient pas de réponse à ses demandes auprès de Mon Compte Formation.

### LA RÉPONSE

La médiatrice adresse à Mon Compte Formation les documents nécessaires à l'identification du requérant. Son identification est désormais effective.

**Issue favorable**

## Cas de force majeure

### LA DEMANDE

Une requérante annule sa formation à cause de la dégradation de son état de santé. Elle a été hospitalisée quelques jours avant le début de sa formation. A sa sortie de l'hôpital, elle est restée concentrée sur son état de santé et a oublié d'annuler sa formation. Elle souhaite que ses droits à formation lui soient restitués.

### LA RÉPONSE

*La médiatrice demande à la requérante de lui envoyer une attestation médicale précisant que l'aggravation de sa pathologie l'a empêchée de suivre sa formation. Sans ce justificatif, les services de Mon Compte Formation ne pourront pas modifier leur décision. Ce justificatif n'ayant pas été transmis, Mon Compte Formation n'a pas été sollicité à ce sujet.*

**Issue défavorable**

## Cas de force majeure

### LA DEMANDE

Une requérante commence une formation qu'elle finance en partie avec son CPF. Elle est contrainte de la stopper pour un cas de force majeure, hospitalisation et arrêt maladie. Elle envoie des documents justificatifs à Mon Compte Formation pour un remboursement, mais n'obtient pas de réponse malgré plusieurs relances.

### LA RÉPONSE

*La qualification de cas de force majeure ayant été retenue par Mon Compte Formation après examen des pièces produites par la requérante, ses droits lui sont restitués et son reste à charge lui est remboursé.*

**Issue favorable**

## Droits non mobilisables

### LA DEMANDE

Un requérant ne parvient pas à se connecter à son compte CPF. Mon Compte Formation lui a répondu que son compte a été fermé car l'utilisation des droits CPF est soumise à une limite d'âge de 67 ans. Étant encore actif, le requérant considère que ses droits CPF doivent lui permettre de suivre une formation tout au long de sa vie active.

### LA RÉPONSE

*La médiatrice est au regret de confirmer que la législation actuelle (article L6323-3 du code du travail) a fixé la limite d'âge à 67 ans pour utiliser ses droits CPF.*

**Issue défavorable**

## Régularisation de droits

### LA DEMANDE

Un requérant sollicite la régularisation de ses heures de droits à la formation dans la fonction publique pour la période de février 2015 à février 2016.

### LA RÉPONSE

*Mon Compte Formation explique à la médiatrice que pour bénéficier de ces droits, le requérant devait être en poste dans le secteur public au 31/12/2016, mais selon les éléments fournis, il ne l'était pas.*

**Issue défavorable**

## Régularisation de droits

### LA DEMANDE

Une requérante signale que son compte CPF n'est plus alimenté, alors qu'elle travaille toujours.

### LA RÉPONSE

*Mon Compte Formation apporte une réponse à la médiatrice, lui expliquant que la requérante dispose de deux comptes de droits à la formation, l'un public et l'autre privé, qui sont bien à jour tous les deux.*

**Issue favorable**

# Compte Personnel de Formation

## ORGANISMES DE FORMATION

### Enregistrement sur le portail EDOF (Espace dédié aux organismes de formations)

#### LA DEMANDE

La gérante d'un organisme de formation se voit opposer un refus d'accès à la plateforme EDOF à la suite d'un changement de siège social. Elle ne reçoit pas de réponse, après plusieurs demandes et envois de dossiers.

#### LA RÉPONSE

La médiatrice contacte Mon Compte Formation, afin d'envisager une nouvelle étude du dossier de la requérante. Celle-ci reçoit une notification d'accès à la plateforme EDOF dans les jours qui suivent.

*Issue favorable*

### Demande de remboursement d'acompte

#### LA DEMANDE

Un organisme de formation conteste une demande de remboursement d'acompte envoyée par Mon Compte Formation. Il considère que tous les acomptes ont déjà été remboursés dans le cadre du litige traité. Cet organisme demande également la restitution d'un montant trop versé.

#### LA RÉPONSE

Mon Compte Formation valide la demande de cet organisme et procède au remboursement.

*Issue favorable*

### Changement de coordonnées bancaires

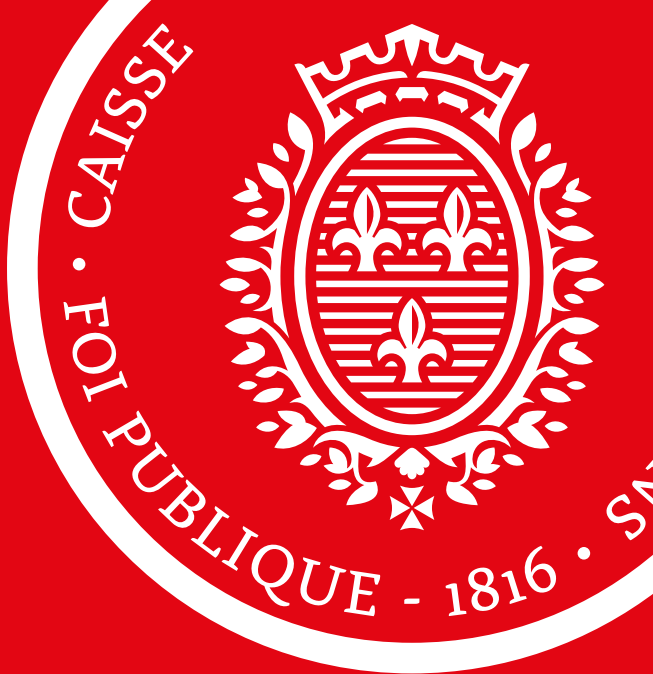
#### LA DEMANDE

Une requérante transmet ses nouvelles coordonnées bancaires à Mon Compte Formation, mais sans effet. Après plusieurs échanges avec l'assistance, elle effectue une nouvelle procédure, qui ne fonctionne pas. Elle n'obtient pas de réponse à ses relances et se trouve en difficultés financières à cause de ce problème non résolu.

#### LA RÉPONSE

Les nouvelles coordonnées bancaires sont activées et les factures réglées.

*Issue favorable*



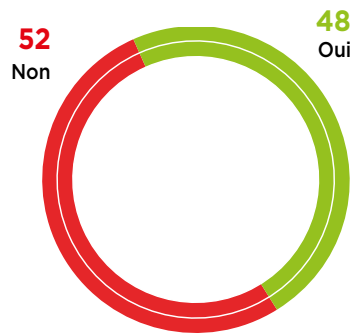
# ENQUETE DE SATISFACTION



L'enquête adressée par la médiatrice aux requérants fait apparaître une note moyenne de satisfaction de 6,5/10, en léger retrait par rapport à l'an dernier (6,9/10). 72 % des répondants conseilleraient de recourir à la Médiation du Groupe.

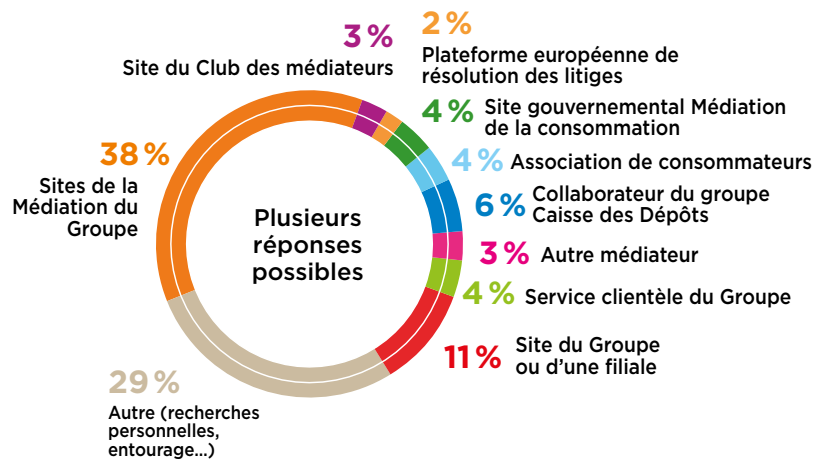
Des questionnaires ont été envoyés entre le 25 avril et le 22 mai 2024 aux requérants dont le dossier a été clos en 2023, afin de mesurer leur satisfaction. 1 363 questionnaires ont été transmis par courriel. Après une relance, 518 questionnaires ont été retournés, soit un taux de réponse de 38 % en hausse (35 % l'an dernier).

■ **CONNAISSANCE DE LA CHARTE DE LA MÉDIATION**



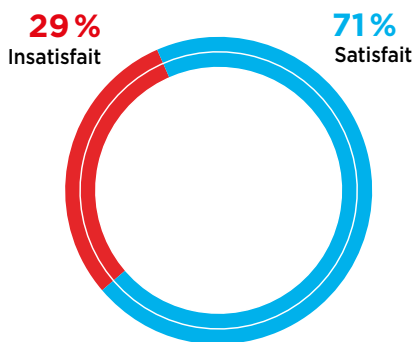
48 % des répondants ont pris connaissance de la charte de la Médiation avant la saisine, contre 44 % l'an dernier.

■ **SOURCE D'INFORMATION SUR LA POSSIBILITÉ DE SAISIR LA MÉDIATRICE**



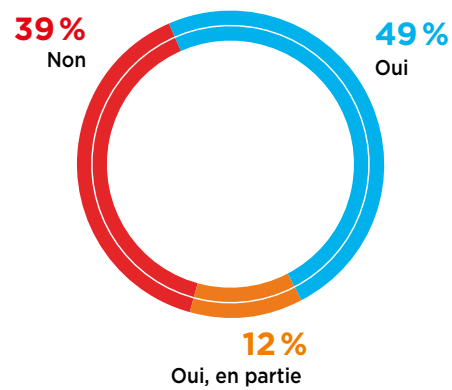
L'information sur la possibilité de saisir la médiatrice se fait par le site de la Médiation du Groupe pour 38 % des répondants, contre 35 % l'an dernier, une part en progression.

■ **RAPIDITÉ DE PRISE EN CHARGE**



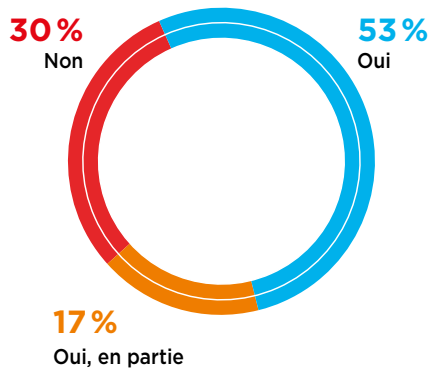
Les répondants, dans leur large majorité, ont été satisfaits de la prise en charge de leur dossier. La satisfaction progresse (69 % en 2022), avec une part toujours significative des personnes se disant « très insatisfaites ».

■ **OBTENTION DU RÉSULTAT ESPÉRÉ**



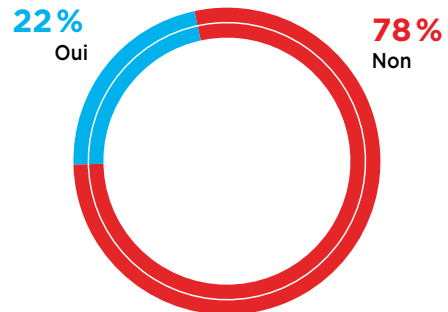
Pour 61 % des requérants, la demande de médiation a abouti totalement ou en partie au résultat qu'ils espéraient, contre 68 % l'an dernier.

■ **PRISE EN COMPTE DU POINT DE VUE**



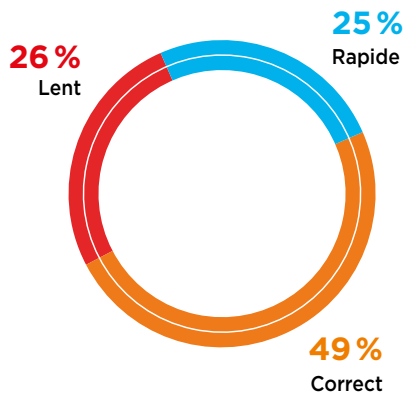
70% des personnes interrogées estiment que leur point de vue a été pris en compte, totalement ou en partie, dans la réponse qu'ils ont reçue, contre 73 % en 2022. Ils sont 94 % lorsque la médiation a abouti au résultat espéré et 71 % lorsque leur demande n'a pas abouti.

■ **POURSUITE DE L'ACTION EN JUSTICE**



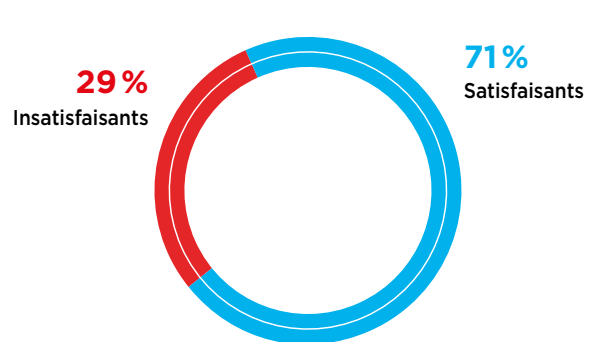
Parmi les 266 répondants n'ayant pas eu entière satisfaction à la suite de la médiation, 22 % déclarent être décidés à aller en justice. Cette proportion est stable.

■ **DÉLAI DE TRAITEMENT**



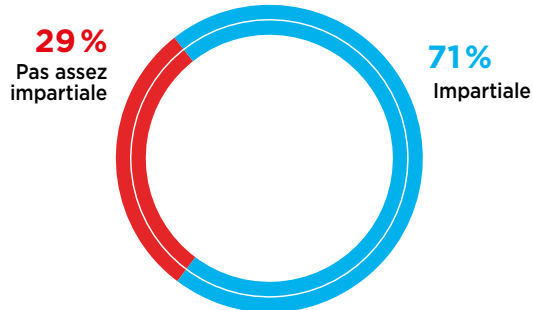
74 % des répondants considèrent le délai de traitement de leur dossier comme rapide ou correct, globalement stable par rapport à l'an dernier. La proportion est de 91 % pour les requérants ayant obtenu satisfaction et 50 % pour ceux qui n'ont pas obtenu le résultat espéré.

■ **CLARTÉ DES ARGUMENTS**



71 % des répondants sont satisfaits de la clarté des arguments développés lors de la médiation, une proportion en légère baisse. 82 % des requérants ayant obtenu une issue favorable ont jugé les arguments suffisamment clairs, contre 39 % de ceux qui n'ont pas obtenu l'issue qu'ils souhaitaient.

### ■ IMPARTIALITÉ DE LA SOLUTION PROPOSÉE



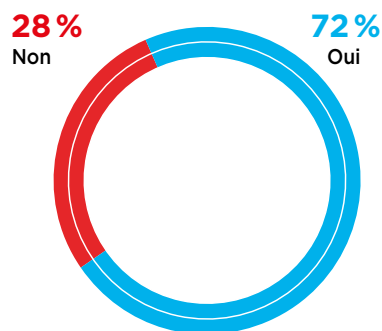
71 % des répondants estiment que la solution proposée par la médiatrice est impartiale, contre 75 % l'an dernier. De leur côté, 36 % des personnes n'ayant pas eu complète satisfaction ne remettent pas en cause l'impartialité de la médiation.

### ■ SATISFACTION GLOBALE

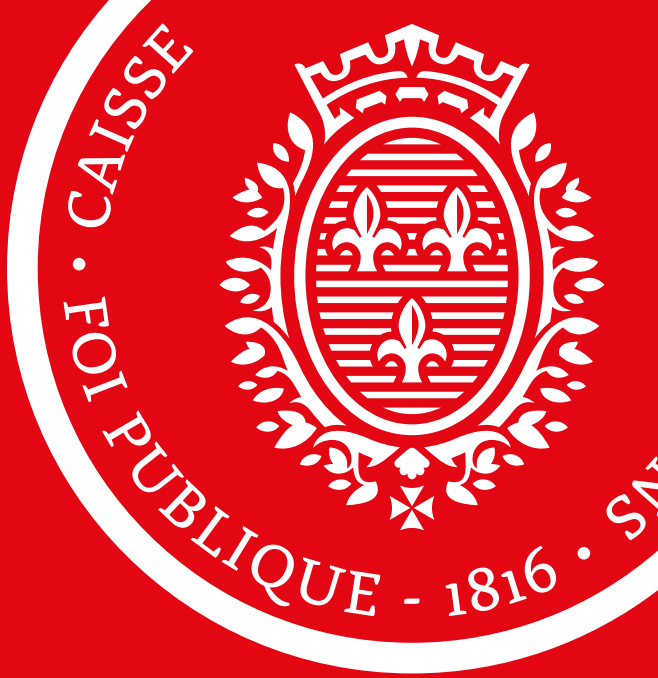


La moyenne est en légère régression par rapport à 2022 (6,9/10). L'appréciation globale de l'ensemble du processus de médiation et du suivi du dossier est très fortement corrélée à l'issue obtenue. 72 % des dossiers ayant abouti favorablement ont recueilli des notes de 9/10 ou 10/10. La satisfaction globale du processus de la Médiation est de 3,4/10 pour les affaires non abouties comme espéré et de 9/10 pour les dossiers ayant trouvé une issue favorable.

### ■ CONSEIL DE RECOURIR À LA MÉDIATION



72% des répondants seront des ambassadeurs et conseilleront de recourir à la Médiation du Groupe, contre 77% l'an dernier. 34% des personnes n'ayant pas obtenu satisfaction le conseilleraient quand même.



# RECOMMANDATIONS



La Médiatrice formule des recommandations au groupe Caisse des Dépôts pour améliorer la qualité des processus et des services rendus aux différents publics.

# Le suivi des recommandations 2022

## RECOMMANDATION 2022-01

### Mon Compte Formation : Transfert des évaluations d'une action de formation

#### LA SITUATION

Mon Compte Formation (MCF) associe le changement de siège social d'un organisme de formation à un changement des modalités pédagogiques délivrées par cet organisme et, pour cette raison, ne lui permet pas de conserver les évaluations et notes qui lui ont été jusque-là attribuées par des stagiaires. Cette situation est pénalisante pour la visibilité de l'organisme.

#### LA PROPOSITION

*La Médiatrice recommande que le transfert des évaluations d'une action de formation puisse se faire dès lors que le contenu et les modalités pédagogiques des formations sont restées les mêmes, y compris après le changement de siège social d'un organisme.*

#### LE SUIVI EN 2023

Au sein de MCF, les organismes de formation sont identifiés par leur SIRET. L'ensemble des éléments de l'organisme, comme son catalogue, ses évaluations, sa notation, est donc rattaché à ce SIRET, car il s'agit du moyen le plus précis pour l'identifier. La médiatrice compte échanger avec MCF pour voir quels pourraient être les développements à mettre en place en cas de changement de siège social d'un organisme de formation.

## RECOMMANDATION 2022-02

### Mon Compte Formation : Limite de l'âge d'utilisation des droits

#### LA SITUATION

L'utilisation des droits du Compte Personnel de Formation est soumise à une limite d'âge de 67 ans.

#### LA PROPOSITION

*La médiatrice recommande de ne plus limiter à 67 ans l'âge d'utilisation des droits du CPF, et donc de modifier les termes des articles L 6323-3 et L 5421-4 du Code du travail. Dans le prolongement de cette recommandation, elle propose à MCF de faire apparaître six mois avant le départ en retraite au moyen d'un encart sur le Compte, la nécessité d'utiliser ses droits avant le départ. Les titulaires peuvent ainsi être alertés et avoir le temps de les mobiliser.*

#### LE SUIVI EN 2023

La limite d'utilisation des droits CPF est définie par les articles L6323-1 à L6323-46 du Code du travail. Il est notamment précisé que le Compte Personnel de Formation cesse d'être alimenté et que les droits qui y sont inscrits ne peuvent plus être mobilisés lorsque son titulaire a atteint l'âge permettant de justifier de la durée d'assurance requise pour l'ouverture du droit à pension de vieillesse à taux plein. Cette évolution relève d'un choix de politique publique, qui ne dépend pas de la Caisse des Dépôts, en tant qu'opérateur. La médiatrice est informée qu'une information utile à destination du titulaire est intégrée au sein de la FAQ accessible sur le portail MCF.

## RECOMMANDATION 2022-03

**Mon Compte Formation : Tenir compte des besoins des stagiaires****LA SITUATION**

La plate-forme MCF se réfère essentiellement aux Conditions Générales d'Utilisation, dont la lecture n'est pas aisée.

**LA PROPOSITION**

*La médiatrice recommande que la plateforme tienne davantage compte des besoins des titulaires de CPF, et que le site soit plus convivial (« user friendly »).*

**LE SUIVI EN 2023**

Toute nouvelle évolution réglementaire impactant les titulaires et/ou les organismes de formation est accompagnée par des articles et des supports d'information dédiés pour chaque public, sous forme d'articles, d'infographies ou de vidéos. Néanmoins, certaines dispositions législatives ou réglementaires peuvent s'avérer complexes et MCF prend soin d'apporter des informations précises et intelligibles aux publics concernés. Par ailleurs, le site Internet ne cesse d'évoluer techniquement, avec de nouveaux services à disposition des bénéficiaires, lesquels peuvent y retrouver, en plus des éléments réglementaires, d'autres informations générales autour de la formation professionnelle, afin de les accompagner dans leurs démarches (événements, études sur les métiers qui recrutent, secteurs en tension...).

## RECOMMANDATION 2022-04

**Mon Compte Formation : Eviter la privation des droits****LA SITUATION**

Dans certains cas, un stagiaire peut être privé de la totalité des droits correspondant à une formation non effectuée.

**LA PROPOSITION**

*La médiatrice recommande une modification des CGU de Mon Compte Formation, avec un débit des droits CPF limité à 50 % du coût de la formation. La vigilance des utilisateurs serait recherchée, mais sans les priver totalement de leurs droits en cas de simple manquement.*

**LE SUIVI EN 2023**

La Caisse des Dépôts, mandatée par les pouvoirs publics pour la gestion de MCF est vigilante sur les fraudes et manquements afin de sécuriser le dispositif du CPF. A ce stade les pouvoirs publics n'envisagent pas d'assouplir les règles de restitution des droits.

# Les recommandations 2023

## RECOMMANDATION 2023-01

### Mon Compte Formation : Signification d'une décision

#### LA SITUATION

Dans certaines de leurs réponses à la Médiation, les services de Mon Compte Formation communiquent à la Médiatrice une décision avec voies et délais de recours.

#### LA PROPOSITION

*La Médiatrice rappelle qu'elle informe les requérants de la position de Mon Compte Formation (MCF) dans le litige pour lequel elle a été saisie, mais qu'elle ne peut être rendue destinataire d'une décision défavorable, laquelle doit être notifiée par la Direction des politiques sociales (DPS) de la Caisse des Dépôts directement au requérant lui-même pour qu'il puisse la contester le cas échéant.*

## RECOMMANDATION 2023-02

### Mon Compte Formation : Remboursement d'un acompte versé

#### LA SITUATION

Certains organismes de formation reçoivent une lettre de créance émanant du service « Gestion Recouvrement » de MCF, leur demandant le remboursement sous 15 jours d'un acompte perçu pour une formation dispensée, alors que la Médiation avait déjà obtenu du Service « Appui à la Plateforme » de MCF que la somme ne soit pas recouvrée.

#### LA PROPOSITION

*La Médiatrice recommande une meilleure coordination entre les différentes unités de gestion de MCF dans la gestion des dossiers préalablement traités en Médiation. Cela permettra aux organismes de formation de ne pas être obligés de saisir à nouveau la Médiation pour connaître la position de MCF sur le règlement de leurs dossiers.*

## RECOMMANDATION 2023-03

**Mon Compte Formation : Accès par téléphone à un conseiller MCF****LA SITUATION**

Il est souvent compliqué de joindre un conseiller MCF par téléphone. Il faut passer préalablement par un serveur vocal à multiples choix, avec parfois de longs délais d'attente qui découragent l'utilisateur.

**LA PROPOSITION**

*La médiatrice préconise un accès plus direct à un conseiller MCF, sans utiliser une arborescence complexe de touches à utiliser.*

## RECOMMANDATION 2023-04

**Filiales du Groupe : Amélioration de la visibilité de la médiation du Groupe ou des médiations référencées.****LA SITUATION**

Certains internautes éprouvent des difficultés à trouver sur le site de certaines filiales du Groupe un lien avec une instance de médiation à laquelle recourir en cas de litige.

**LA PROPOSITION**

*La médiatrice va préalablement clarifier son champ de compétence vis-à-vis des médiateurs de la consommation désignés par d'autres entités du Groupe ou ceux dont elles relèvent. Elle veillera ensuite à demander l'amélioration de la visibilité de l'instance de médiation à laquelle recourir en cas de litige.*





# ANNEXES



# Charte du Club des Médiateurs de Services au Public

## ■ Préambule

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

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

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

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

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

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

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

## I. Valeurs du médiateur du Club

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

### L'indépendance

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

### La neutralité

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

### L'impartialité

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

## II. Principes applicables au processus de médiation

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

### L'équité

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

### La transparence

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

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

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

### La gratuité

Le recours à la médiation est gratuit pour les demandeurs.

### La confidentialité

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

### L'efficacité

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

# Les membres du Club des Médiateurs de services au public



## Le Médiateur de l'Agence de Services et de Paiement

**Francis LAMBERT**

12 rue Henri-Rol Tanguy TSA 10001 -  
93555 Montreuil-sous-Bois cedex  
[www.asp-public.fr/engagements/mediation/](http://www.asp-public.fr/engagements/mediation/)



## Le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers

**Marielle COHEN-BRANCHE**

17 place de la Bourse  
75082 Paris Cedex 02  
<https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur/presentation>



## Le Médiateur de l'Association française des Sociétés Financières

**Gilles VAYSSET**

24 avenue de la Grande Armée  
75854 Paris Cedex 17  
<https://lemediateur.asf-france.com/>



## Le Médiateur de l'Assurance

**Arnaud CHNEIWEISS**

TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 9  
[www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)



## La Médiatrice du groupe Caisse des Dépôts

**Marie-Caroline de LUSSY**

56 rue de Lille - 75356 Paris 07 SP  
<https://www.caissedesdepots.fr/mediation>



## La Médiatrice des Communications électroniques

**Valérie ALVAREZ**

CS 30 342 - 94257 Gentilly Cedex  
[www.mediateur-telecom.fr](http://www.mediateur-telecom.fr)



## Le Président de l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales

**Christian LEYRIT**

6, rue Duguay-Trouin 75006 Paris  
[www.amct-mediation.fr](http://www.amct-mediation.fr)



## Le Médiateur National de la Consommation des Avocats

**Carole PASCAREL**

180, bd Haussmann 75008 Paris  
<https://mediateur-consommation-avocat.fr>



## Le Médiateur de l'Eau

**Bernard JOUGLAIN**

BP 40 463 - 75366 Paris Cedex 08  
[www.mediation-eau.fr](http://www.mediation-eau.fr)



## Le Médiateur du Groupe EDF

**Olivier FONTANIÉ**

TSA 50026 - 75804 Paris Cedex 08  
<https://mediateur.edf.fr>



## Le Médiateur de l'Éducation Nationale et de l'Enseignement Supérieur

**Catherine BECCHETTI-BIZOT**

Carré Suffren - 110 rue de Grenelle  
75357 Paris 07 SP  
<https://www.education.gouv.fr/le-mediateur-de-l-education-nationale-et-de-l-enseignement-superieur-41528>



## Le Médiateur de l'enseignement agricole technique et supérieur

**Marie-Pierre MULLER**

1 ter avenue de Lowendal  
75700 Paris 07 SP  
<https://agriculture.gouv.fr/mots-cles/mediateur>



## Le Médiateur de l'e-commerce de la Fédération e-commerce et vente à distance

**Jacques COSNEFROY**

60, rue La Boétie - 75008 Paris  
<https://www.mediateurfevad.fr/>



## Le Médiateur auprès de la fédération des banques françaises

**Pierre MINOR**

CS 151 - 75422 Paris Cedex 09  
<https://lemediateur.fbf.fr/>



## Le Médiateur National de l'Énergie

**Olivier CHALLAN-BELVAL**

15 rue Pasquier - 75008 PARIS  
[www.energie-mediateur.fr](http://www.energie-mediateur.fr)



## La Médiatrice de la RATP

**Emmanuelle GUYAVARCH**

LAC LC12 - 54 quai de la Rapée  
75599 Paris Cedex 12  
[www.ratp.fr/mediateur](http://www.ratp.fr/mediateur)



### Le Médiateur des Entreprises

**Pierre PELOUZET**

98 /102 rue de Richelieu  
75002 Paris

[www.mediateur-des-entreprises.fr](http://www.mediateur-des-entreprises.fr)



### Le Médiateur du notariat

**Christian LEFEBVRE**

60 boulevard de La Tour Maubourg  
75007 Paris

<https://mediateur-notariat.notaires.fr/>



### Le Médiateur de l'information nationale de France Télévisions

**Jérôme CATHALA**

### Le Médiateur des programmes de France Télévisions

**Gérald PRUFER**

7 esplanade Henri-de-France  
75907 Paris Cedex 15

<https://www.francetelevisions.fr/et-vous/aide-et-contact/les-mediateurs>



### La Médiatrice de SNCF Voyageurs

**Henriette CHAUBON**

TSA 37701 - 59973 Tourcoing Cedex

<https://mediation.sncf-voyageurs.com/la-mediation/>



La Médiation  
Tourisme  
et Voyage

### Le Médiateur Tourisme et Voyage

**Jean-Pierre MAS**

BP 80 303 - 75823 Paris Cedex 17

[www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)



### Le Médiateur de la région Ile-de-France

**Laurent BATSCHE**

33 rue Barbet de Jouy  
75007 Paris

[www.iledefrance.fr/mediateur](http://www.iledefrance.fr/mediateur)



### La Médiatrice de l'Assurance Retraite (CNAV)

**Nathalie DROULEZ**

110 avenue de Flandre - 75951 Paris Cedex 19  
mediateur-retraite@cnav.fr

<https://www.lassuranceretraite.fr/portail-info/home.html>



### Le Médiateur du groupe ENGIE

**Jean-Pierre HERVÉ**

TSA 27601 - 59973 Tourcoing Cedex

[www.mediateur-engie.com](http://www.mediateur-engie.com)



cercle  
des médiateurs  
bancaires

### Le président du Cercle des médiateurs bancaires

**Eric MOITIÉ**

43 rue des Missionnaires - 78000 Versailles

<https://cerclemediateursbancaires.fr/>



### Le Médiateur du groupe La Poste

**Eric MOITIÉ**

9 rue du Colonel Pierre Avia - CP D160  
75757 Paris Cedex 15

<https://mediateur.groupelaposte.com>



### Le représentant de la Défenseure des Droits

**Daniel AGACINSKI**

Délégué général à la médiation avec les services publics

TSA 90716 - 75334 Paris CEDEX 07

<https://www.defenseurdesdroits.fr>



### Le Médiateur des Ministères économiques et financiers

**Christophe BAULINET**

BP 60153 - 14010 Caen Cedex 1

[www.economie.gouv.fr/mediateur](http://www.economie.gouv.fr/mediateur)



### Le Médiateur de la Mutualité sociale agricole

**Jean-Marie MARX**

Les Mercuriales. 40 rue Jean-Jaurès  
93547 Bagnolet Cedex

<https://www.msa.fr/lfp/le-mediateur-de-la-msa>



### Le Médiateur National de France Travail

**Jean-Louis WALTER**

Direction Générale. 1 rue de Docteur Gley  
75987 Paris Cedex 20

<https://www.pole-emploi.fr/candidat/vos-droits-et-demarches/reclamations/le-mediateur-de-pole-emploi.html>

### MEMBRE D'HONNEUR

Le Défenseur des Droits

Claire HEDON



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

- Eric Lombard, Directeur général de la Caisse des Dépôts, et ses conseillers
- l'équipe de la Médiation du Groupe : François Calonne, conseiller à la Médiation; Christelle Vetaux, Enzo Ouhrouche et Jade Ciai juristes stagiaires, Jérôme Chaput, gestionnaire de la médiation ;
- Pierre Chevalier, directeur des affaires juridiques, de la conformité et de la déontologie, et son équipe ;
- le Secrétariat général du Groupe et tout particulièrement la responsable du Consulting Interne et son équipe ;
- la direction des politiques sociales, et notamment l'équipe de gestion de Mon Compte Formation et les équipes de la CNRACL et de l'IRCANTEC ;
- la direction des clientèles bancaires et notamment le service clients et prestations bancaires, le service de gestion des avoirs inactifs (Ciclade) et le service des consignations ;
- la direction de la communication ;
- l'équipe Informatique cadres dirigeants ;
- la cellule enquête de la direction des retraites et de la solidarité (Bordeaux) ;
- l'imprimerie de la Caisse des Dépôts.

Conception et réalisation : Luc-Michel Gorre Conseil Editorial  
Rapport d'activité (La médiatrice du groupe Caisse des Dépôts)  
ISSN 2650-2763



La Médiatrice peut être saisie  
aux adresses suivantes :

**Site Internet**

[www.caissedesdepots.fr/mediation](http://www.caissedesdepots.fr/mediation)

**Adresse postale**

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

