



Notice d'information - Médiation

La présente notice d'information a vocation à vous informer sur la manière dont le groupe Caisse des Dépôts (ci-après Groupe CDC) traite vos données à caractère personnel pour la gestion des dossiers de médiation dans le cadre de la résolution amiable des différends de personnes bénéficiant des prestations de services proposées par le Groupe CDC.

La notion de « Données à Caractère Personnel » désigne toute information relative à une personne physique identifiée ou qui peut être identifiée, directement ou indirectement, par référence à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments qui lui sont propres.

Table des matières

1 - Qui collecte les données à caractère personnel ?	4
2 - Quelles sont les finalités de traitement de vos données à caractère personnel ?	4
3 - Quelles sont les données à caractère personnel traitées ?	5
4 - Avec qui partageons-nous vos données à caractère personnel ?	6
5 - Quelle est la durée de conservation de données à caractère personnel ?	6
6 - Quels sont vos droits concernant vos données à caractère personnel ?	6
7 - Comment nous contacter ?	8
8 - Les cookies	8

1 - Qui collecte les données à caractère personnel ?

Le Groupe CDC est responsable du traitement de vos Données à Caractère Personnel dans le cadre de la gestion à l'amiable des litiges entre personnes physiques ou représentantes de personnes morales et les entités du Groupe CDC.

2 - Quelles sont les finalités de traitement de vos données à caractère personnel ?

Vos Données à Caractère Personnel sont traitées aux fins de gérer à l'amiable les litiges entre personnes physiques ou représentantes de personnes morales et les entités du Groupe CDC :

- Traiter les saisines de médiation de la consommation (1) ou institutionnelle (2) du groupe Caisse des Dépôts, conformément aux chartes ([Institutionnelle](#) et [Consommation](#)) définissant leurs champs d'application :

(1) Gérer les demandes de médiation concernant un litige en lien avec un contrat de vente ou de fourniture de services liant le demandeur personne physique agissant hors du cadre de son activité professionnelle à une entité du Groupe CDC (notamment comptes bancaires personnels des agents du Groupe CDC), prêt auprès de la Mission Sociale Groupe, Transports, Loisirs, Théâtre des Champs-Élysées, CNP-Assurances) ;

(2) Gérer les demandes de médiation concernant un litige en lien avec les missions confiées à la Caisse des Dépôts (notamment Ciclade, Mon Compte Formation (CPF), Retraite, Consignation, Logement, comptes bancaires des professions juridiques) ;

- Evaluer la satisfaction des requérants à l'issue de la médiation (sur la base des seules coordonnées des requérants)

Les bases juridiques du traitement sont :

- L'obligation légale prévue par le dispositif légal de la médiation tel que prévu dans le Code de la Consommation pour traiter les saisines de médiation de la consommation Groupe CDC ;

- L'intérêt légitime poursuivi par le Groupe CDC pour traiter des saisines de médiation institutionnelle du Groupe CDC ;
- L'intérêt légitime poursuivi par le Groupe CDC pour évaluer la satisfaction des requérants à l'issue de la médiation.

3 - Quelles sont les données à caractère personnel traitées ?

Dans le cadre de la gestion à l'amiable des litiges entre personnes physiques ou représentantes de personnes morales et les entités du Groupe CDC, nous sommes amenés à traiter vos Données à Caractère Personnel nécessaires, afin de traiter les saisines de médiation de la consommation (1) et institutionnelle (2) du Groupe CDC telles que :

- **Données d'identification** (par exemple prénom, nom, les références éventuelles du dossier, date et lieu de naissance) ;
- **Données relatives à la vie personnelle**(par exemple adresse postale complète (bâtiment ou numéro d'appartement si nécessaire), coordonnées téléphoniques, courriel) ;
- **Données de connexion et Internet** (voir point 10 ci-dessous)
- **Autres types de données** (Par exemple : nature du litige, pièces jointes (photocopie ou scan des documents pouvant venir à l'appui de la requête) objet de la demande :

(1) Compte bancaire CDC (comptes bancaires personnels des agents du Groupe CDC), Théâtre des Champs-Élysées, prêt au logement, autre demande)

(2) Compte personnel de formation (CPF), compte bancaire CDC (professions juridiques), Retraite, compte en déshérence (« loi Eckert ») logement, consignation, autre demande, informations relatives à l'entité concernée, date de saisie de l'entité ; nature du litige, pièces jointes (photocopie ou scan des documents pouvant venir à l'appui de la requête) objet de la demande informations relatives à l'entité concernée, date de saisie de l'entité.

Dans nos formulaires, le caractère obligatoire des réponses est indiqué par un astérisque. Si vous ne souhaitez pas fournir les renseignements demandés identifiés comme obligatoires, l'équipe de la Médiation pourra être confrontée à des difficultés pour instruire votre dossier.

Les documents qui sont envoyés par voie postale peuvent être réclamés dans un délai d'un an.

Notez que la transmission de Données à Caractère Personnel non sollicitées et non utiles au traitement de votre demande ne seront pas conservées dans le cadre de la gestion de votre saisine.

4 - Avec qui partageons-nous vos données à caractère personnel ?

La saisine de la Médiation est un processus strictement confidentiel, dont aucune des parties ne peut se prévaloir même devant un tribunal.

Vos Données à Caractère Personnel nous sont destinées ainsi qu'aux services métiers compétents. Nous pouvons faire appel à notre prestataire informatique interne dans le cadre d'opérations d'hébergement et de maintenance.

5 - Quelle est la durée de conservation de données à caractère personnel ?

Les Données à Caractère Personnel collectées dans le cadre de ce traitement sont conservées au maximum 2 ans :

- Les dossiers dématérialisés sont conservés 1 an après leur clôture à la Médiation (arrêt de la procédure de Médiation par l'une des parties, constat du refus ou de l'accord de la proposition de solution), puis 1 an aux Archives de la CDC
- Les dossiers « papier » sont conservés 1 an à la Médiation, puis détruits.

Au-delà de cette durée, toutes les données conservées par la médiatrice sont détruites.

6 - Quels sont vos droits concernant vos données à caractère personnel ?

Conformément à la réglementation en vigueur et notamment au Règlement (UE) du 27 avril 2016, vous disposez des droits suivants :

- Droit d'accès et de rectification, mise à jour et complétude de vos Données à Caractère Personnel ;
- Droit à la limitation du traitement de vos Données à Caractère Personnel ;
- Droit d'opposition au traitement de vos Données à Caractère Personnel ; il est précisé que le droit d'opposition, sauf motif légitime, ne s'applique pas aux opérations de traitement dans le cadre des saisines de médiation de la consommation ou institutionnelle nécessaires pour répondre aux obligations légales susmentionnées ;
- Droit de définir le sort de vos Données à Caractère Personnel après la mort et de choisir, si vous le souhaitez, à qui le Groupe CDC devra les communiquer.

Vous pouvez modifier ou révoquer vos instructions et directives concernant le sort de vos Données Caractère Personnel à tout moment et post mortem par vos ayant droits. Dès que nous avons connaissance du décès et à défaut d'instructions ou directives, nous nous engageons à détruire vos Données à Caractère Personnel, sauf si la conservation s'avère nécessaire à des fins probatoires, pour répondre à une obligation légale ou à des fins de recherche scientifique, historique ou statistique.

Pour exercer les droits définis ci-dessus, vous pouvez nous contacter en écrivant à l'adresse : Caisse des dépôts et consignations – Données Personnelles - Établissement de Bordeaux – 6, place des citernes 33059 BORDEAUX CEDEX ou par mail à l'adresse mesdonneespersonnelles@caissedesdepots.fr. Il est nécessaire de joindre à votre demande toute pièce permettant de justifier votre identité.

Le Groupe CDC s'engage à traiter votre demande à partir de sa date de réception dans le délai réglementaire d'un (1) mois prévu par la réglementation sur la protection des données à caractère personnel.

Nous pouvons limiter ou refuser l'accès aux Données à Caractère Personnel lorsque la fourniture de cet accès serait excessivement coûteuse ou complexe, ou de toute autre manière autorisée par la loi. Dans certaines circonstances, nous pourrions facturer des frais raisonnables, lorsque cela sera autorisé, pour l'accès à vos Données à Caractère Personnel.

Pour de plus amples informations sur vos droits, vous trouverez un lien ci-dessous vers le site de la Commission nationale de l'informatique et des libertés qui est chargée en France de la protection des données à caractère personnel : www.cnil.fr

7 - Comment nous contacter ?

Si vous avez des questions concernant l'utilisation de vos Données à Caractère Personnel par la Caisse des Dépôts, vous pouvez contacter la Déléguée à la protection des données (DPO) en écrivant à l'adresse suivante : dpo@caissedesdepots.fr

8 - Les cookies

En utilisant le site internet de la Caisse des Dépôts, différents cookies sont susceptibles d'être déposés sur votre terminal, pour en savoir plus vous pouvez consulter notre Notice sur les cookies accessible, au lien suivant : <https://www.caissedesdepots.fr/donnees-personnelles> et pour les paramétrer rendez-vous sur la page [Gestion des cookies](#).