

## LA CHARTE DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION DU GROUPE CAISSE DES DEPOTS

### Préambule

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

La présente charte a pour objet de porter à la connaissance du public les caractéristiques de la médiation de la consommation du groupe Caisse des Dépôts tel que mentionnées au titre 1<sup>er</sup> du livre VI du code de la consommation relatives aux litiges de la consommation.

La médiatrice veille à rappeler aux membres du comité exécutif et aux présidents des filiales du groupe Caisse des Dépôts l'obligation leur incombant de proposer une instance de médiation à leurs consommateurs.

La médiation de la consommation du groupe Caisse des Dépôts couvre les secteurs relevant du droit de la consommation, dans le respect des règles propres à la médiation de la consommation.

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

La médiation s'applique aux litiges de la consommation visés au titre I du livre VI du code de la consommation sans préjudice des irrecevabilités visés à l'article 3.4. entre une entité du groupe Caisse des Dépôts et un consommateur.

Pour les entités déjà assujetties à des mécanismes de médiation de la consommation propres à leur activité, la médiatrice en tient compte dans son action.

### **Article 2 - le statut et les obligations de la médiatrice**

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

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

**L'impartialité et la neutralité** : la médiatrice est impartiale par rapport aux parties et s'interdit toute situation de conflit d'intérêt. Elle ne reçoit aucune instruction des parties. Elle s'engage à traiter en permanence toutes les parties d'une manière équitable dans le cadre de la médiation.

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

## **Article 3 - Le processus de la médiation de la consommation**

### **3.1 - la saisine de la médiatrice**

Toute personne dont la requête correspond aux conditions stipulées à l'article 3.4 de la présente Charte est susceptible de recourir à la médiation, et les parties peuvent se retirer du processus à tout moment.

Dans le cadre de la médiation des litiges de la consommation, la médiatrice peut intervenir en lien avec les médiateurs publics sous réserve des conventions signées avec ces médiateurs. En tant que de besoin, la médiatrice pourra signer des conventions avec d'autres médiateurs à vocation sectorielle qui ont été choisis par certaines filiales de la Caisse des dépôts (Médiateur des assurances, Médiateur du tourisme et du voyage). Ces conventions ont notamment pour objet de délimiter leurs champs de compétence respectifs. En ce cas, le consommateur sera libre d'opter entre l'une ou l'autre des médiations proposées par l'entité concernée du groupe Caisse des Dépôts.

La médiatrice peut être saisie par écrit aux adresses suivantes :

Adresse postale : La médiatrice - Groupe Caisse des Dépôts, 56 rue de Lille 75356 Paris

Adresse mail : [mediatrice@caissedesdepots.fr](mailto:mediatrice@caissedesdepots.fr)

Site internet : [www.caissedesdepots.fr/mediationconso](http://www.caissedesdepots.fr/mediationconso)

La saisine est accompagnée des documents nécessaires au traitement de la demande.

Les parties peuvent saisir la médiatrice sans faire appel à un avocat.

### **3.2 - la confidentialité**

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

La médiatrice peut recevoir les parties ensemble ou séparément.

### **3.3 - la gratuité de la médiation de la consommation**

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

### **3.4 - les irrecevabilités pour les litiges de la consommation**

Les litiges entre une entité du Groupe et un consommateur, relevant du titre I du livre VI du code de la consommation, ne peuvent être examinés par la médiatrice, conformément à l'article L 612-2 de ce code, lorsque :

- (i) la demande est manifestement infondée ou abusive,
- (ii) le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal,
- (iii) le consommateur a introduit sa demande auprès de la médiatrice dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès de l'entité concernée du groupe Caisse des Dépôts,
- (iv) le litige n'entre pas dans son champ de compétence,
- (v) le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès de l'entité concernée du groupe Caisse des Dépôts, par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat.

Le consommateur est informé par le médiateur, dans un délai de trois semaines, à compter de la réception de son dossier du rejet de sa demande de médiation.

Si le consommateur ne justifie pas avoir tenté de résoudre au préalable son litige directement auprès de l'entité concernée du Groupe, la médiatrice informe le consommateur de la non recevabilité de sa demande de médiation et lui indique l'entité vers laquelle sa réclamation doit être adressée. Elle lui rappelle que si la réponse ne lui convient pas, il pourra la saisir à nouveau ou le médiateur dont cette entité relève.

A défaut de réponse dans le délai d'un mois du service clientèle de l'entité concernée à compter de la réception de la réclamation, la médiation sera possible.

Dans l'hypothèse où le litige entrerait dans le champ de compétence d'un autre médiateur, la médiatrice de la Caisse des Dépôts pourra adresser le dossier au médiateur compétent sous réserve que le consommateur lui donne son accord en ce sens.

### **3.5 - la durée de la médiation de la consommation**

L'issue de la médiation intervient dans un délai de quatre-vingt-dix jours à compter de la date à laquelle la médiatrice, après s'être assuré de la recevabilité de la demande en ce qui concerne la médiation de la consommation, a notifié sa saisine aux parties par voie électronique ou par courrier simple de sa saisine. Cette notification rappelle aux parties qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus.

Le délai peut être prolongé par la médiatrice, à tout moment, en cas de litige complexe. Elle en avise immédiatement les parties.

### **3.6 - la langue de la médiation**

La langue du processus de médiation est le français.

#### **Article 4 - Les effets de la médiation de la consommation : la suspension de la prescription pour former une demande en justice**

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

#### **Article 5 - La proposition de solution de la médiatrice**

Après s'être assurée de la recevabilité de la saisine, la médiatrice sollicite l'entité concernée du groupe Caisse des Dépôts et échange avec la personne l'ayant saisie pour étudier tous les éléments de sa demande.

Dans le cadre de la résolution des litiges de consommation relevant du titre I du livre VI du code de la consommation, et à défaut d'accord amiable entre les parties, la médiatrice leur propose une solution pour régler le litige et leur précise :

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

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

La procédure prend fin avec :

- . soit la notification à la médiatrice de la décision de l'une ou l'autre des parties de se retirer du processus de médiation,
- . soit l'acceptation de la proposition de solution par les deux parties, soit le refus implicite ou explicite de cette proposition par l'une au moins d'entre elles.

#### **Article 6 - Le rapport annuel de la médiatrice**

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

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

- le nombre de litiges dont elle a été saisie et leur objet,
- les questions les plus fréquemment rencontrées dans les litiges qui lui sont soumis et ses recommandations afin de les éviter,

- la proportion de litiges qu'elle a refusé de traiter et l'évaluation en pourcentage des différents motifs de refus,
- le pourcentage des médiations interrompues et les causes principales de cette interruption,
- la durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges,
- s'il est connu, le pourcentage des médiations qui sont exécutées,
- l'existence de la coopération au sein de réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers,
- le pourcentage des solutions proposées en faveur du consommateur ou de l'entité concernée du groupe Caisse des Dépôts ainsi que le pourcentage des litiges résolus à l'amiable.

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

### **Article 7 - Protection des données à caractère personnel \***

Les informations recueillies lors de la saisine de la Médiatrice et des échanges ultérieurs avec elle (notamment courrier, courriel ou échange téléphonique) sont traitées par la Caisse des Dépôts selon les dispositions légales et réglementaires applicables, et conformément à sa politique de protection des données à caractère personnel accessible sur son site Internet à : <https://www.caissedesdepots.fr/donnees-personnelles>

Les données seront traitées à des fins de gestion des litiges entre les consommateurs et les entités du groupe Caisse des Dépôts sur le fondement d'une obligation légale et de l'intérêt légitime poursuivi par la Caisse des Dépôts.

Les données à caractère personnel collectées sont destinées à être utilisées par la Médiatrice du groupe Caisse des Dépôts. Lors de l'instruction de chaque dossier, elle communique un certain nombre de données à caractère personnel au service de la Caisse des Dépôts ou à l'entité du Groupe Caisse des Dépôts concerné par la demande de médiation.

Elles pourront également être rendues accessibles à des prestataires techniques, pour les stricts besoins de leur mission.

Les données pourront par ailleurs être transmises, avec accord préalable du requérant, à un autre médiateur compétent.

Les données sont susceptibles d'être conservées pendant une durée de 2 ans en base active à compter du dernier échange avec la Médiatrice, puis elles sont ensuite archivées pendant une durée de 3 ans.

### **Article 8 - Valeurs et principes de la médiation**

La devise de la Caisse des Dépôts, « Foi Publique », rappelle, depuis 1816, la valeur constitutive de l'institution qui est la confiance dans le long terme, fondement-même du principe de la médiation.

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

- *La protection des données personnelles n'entre pas dans le champ de compétence de la CECMC ; le contrôle de la conformité des mentions relatives à celles-ci relève de la seule autorité en charge de l'application de la RGPD.*