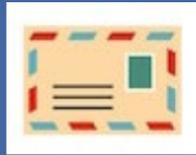




www.caissedesdepots.fr/mediation



. du Directeur Général
. du Défenseur des Droits
. d'autres médiateurs



Médiation groupe
Caisse des Dépôts
56 rue de Lille
75007 Paris

1

Provenance

2

Création
du dossier



Enregistrement,
numérotation, datage



Envoi mail ou courrier
d'accusé de réception dans
les plus brefs délais

Parcours

des saisines



- Requête hors champs de
compétence de la Médiatrice
→ rejet et mail de clôture.
- Eventuellement transmission à
un autre médiateur

Archivage

Instruction
du dossier



Recevable



Demande de pièces
complémentaires

- 1 an à la Médiation du Groupe

- 2 ans aux Archives de la Caisse des
Dépôts.

4

3

- Instruction du dossier par la Médiatrice et
son équipe,
- Echanges avec les différentes parties,
- Clôture du dossier dans les 90 jours sauf
exceptions ou dossier complexe.

. Tableau de statistiques des dossiers traités
. Envoi enquête de satisfaction
. Elaboration du rapport annuel