

Charte de la médiation de la Caisse des Dépôts

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

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

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

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

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

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

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

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

Il exerce sa mission en toute indépendance et confidentialité.

Article 3 - Le médiateur a pour mission :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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