



## LA CHARTE DE LA MEDIATION 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 du groupe Caisse des Dépôts. Elle tient compte de l'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extra judiciaire des litiges de la consommation et de ses décrets d'application.

La médiatrice veille à rappeler aux membres du comité de direction du groupe Caisse des Dépôts l'obligation incombant aux entités du groupe de proposer une instance de médiation à leurs consommateurs.

La médiation du groupe Caisse des Dépôts couvre, dans le respect des règles propres à la médiation de la consommation, les secteurs relevant du droit de la consommation (notamment certaines activités bancaires, l'assurance, les transports, le logement, le tourisme, le commerce électronique ...) et d'autres ne relevant pas du droit de la consommation correspondant à ses missions historiques (notamment les retraites, consignations, et dépôts règlementés ...).

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

Sous réserves de règles particulières, la médiation s'applique à tous les litiges entre une entité du groupe Caisse des Dépôts et une personne physique, morale ou une autre entité extérieure au Groupe, notamment 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.

Elle est exclue pour les litiges individuels ou collectifs de travail.

La médiation a ainsi vocation à couvrir, à différents titres, toutes les activités de la Caisse des Dépôts et des entités du Groupe. *Pour les entités déjà assujetties à des mécanismes de médiation 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. Elle n'a aucun lien hiérarchique 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 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

### 3.1 - la saisine de la médiatrice

Le recours à la médiation est facultatif pour toute personne susceptible d'y recourir 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 sectoriels et/ou publics sous réserve des conventions signées avec ces médiateurs.

La médiatrice peut être saisie par toute personne qui rencontre un litige avec au moins une des entités du groupe Caisse des Dépôts, ainsi que, pour avis, par les services du groupe Caisse des Dépôts et par le Directeur Général ou son représentant dûment habilité quand le dossier appelle une attention particulière.

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/mediation-du-groupe-caisse-des-depots](http://www.caissedesdepots.fr/mediation-du-groupe-caisse-des-depots)

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**

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 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.

Dans cette dernière hypothèse, 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.

La médiatrice transfère la réclamation à l'entité concernée et lui demande de lui fournir une copie de la réponse adressée au consommateur. A réception de cette réponse, la médiatrice s'assure de la satisfaction du consommateur et, si ce n'est pas le cas, l'informe que la médiation est possible. Par ailleurs, à défaut de réponse dans le délai de deux mois du service clientèle à compter de la réception de la demande, la médiation sera possible.

Dans les quatre premières hypothèses, le consommateur est informé par la médiatrice, dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier, du rejet de sa demande de médiation.

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

L'issue de la médiation intervient dans un délai de quatre-vingt-dix jours à compter de la date à laquelle la médiatrice avise les parties de la réception des documents par voie électronique ou par courrier simple de sa saisine. 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 : 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.

Toutefois cette règle ne s'applique pas aux créances soumises à la prescription quadriennale prévue par la loi n°68-1250 du 31 décembre 1968 relative à la prescription des créances sur l'Etat, les départements, les communes et les établissements publics.

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

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.

Pour les litiges relevant du titre I du livre VI du code de la consommation, 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.

S'agissant des litiges ne relevant pas du titre I du livre VI du code de la consommation, la médiatrice émet un simple avis.

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

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

La Caisse des Dépôts, dont le siège est situé au 56 rue de Lille, 75007 Paris, est responsable du traitement ayant pour finalité la gestion des dossiers de Médiation dans le cadre de la résolution amiable des différends de personnes bénéficiant des prestations de services proposées par la Caisse des Dépôts et ses filiales.

Les informations signalées par un astérisque (\*) dans le formulaire de demande de médiation en ligne sont obligatoires pour l'instruction de la demande par la médiatrice. Les autres informations sont demandées à titre indicatif. Seules les personnes ayant en charge le règlement de ce dossier sont habilitées à y accéder.

Les données à caractère personnel collectées dans le cadre de ce traitement sont conservées au maximum 5 ans (3 années à la Médiation et 2 années au service des Archives de la Caisse des Dépôts) à compter de la clôture du dossier par la Médiatrice (arrêt de la procédure de Médiation par l'une des parties, constat du refus ou de l'accord de la proposition de solution). Au-delà de cette durée, toutes les données conservées par la Médiatrice sont détruites.

**Le règlement européen sur la protection des données personnelles (RGPD), applicable depuis le 25 mai 2018, vise à protéger le citoyen dans sa sphère privée :** vous disposez d'un droit d'accès à vos données auprès de la Médiatrice du groupe Caisse des Dépôts. Conformément à la réglementation en matière de données à caractère personnel, vous disposez en tant que personne concernée par le traitement :

- d'un droit d'accès, de rectification et d'effacement de vos données à caractère personnel ;
- d'un droit d'opposition, pour des motifs légitimes, au traitement de vos données ;
- du droit de définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos données à caractère personnel après votre décès.

Pour exercer vos droits Informatique et libertés, vous pouvez vous adresser à [mesdonneespersonnelles@caissedesdepots.fr](mailto:mesdonneespersonnelles@caissedesdepots.fr) ou par écrit à l'adresse suivante : Caisse des Dépôts - Données personnelles - Etablissement de Bordeaux 5, rue du Vergne 33059 Bordeaux Cedex, et joindre toute pièce permettant de justifier votre identité et votre demande.

Nous vous invitons à consulter notre politique de protection des données à caractère personnel à l'adresse suivante : <https://www.caissedesdepots.fr/donnees-personnelles>.

Pour exercer vos droits en matière de données à caractère personnel, vous pouvez également contacter la Médiatrice du groupe Caisse des Dépôts par mail à [mediatrice@caissedesdepots.fr](mailto:mediatrice@caissedesdepots.fr) ou par courrier postal : La Médiatrice – Caisse des Dépôts – 56 rue de Lille – 75356 Paris

## **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.

*Charte adoptée en Comité de direction du Groupe le 24 octobre 2016*