



LA CHARTE DE LA MEDIATION INSTITUTIONNELLE DU GROUPE CAISSE DES DEPOTS

Préambule

La présente charte est portée à la connaissance de toute personne qui saisit la Médiation du groupe Caisse des Dépôts, instance offrant la possibilité d'une résolution amiable des différends aux personnes bénéficiant de prestations de services proposées par le Groupe et ses entités. Les parties se soumettent à ses dispositions.

Les litiges relevant du code de la consommation, s'appliquant aux consommateurs, personnes physiques liées par un contrat (hors exercice de leur profession), sont traités par une charte spécifique disponible au lien suivant : <https://www.caissedesdepots.fr/mediation/charte-de-la-mediation-de-la-consommation-et-liens-utiles>

Article 1 – Le champ d'application de la Médiation du groupe Caisse des Dépôts

La médiation s'applique à tous les litiges entre une entité du groupe Caisse des Dépôts et un usager des services proposés par cette entité. Cet usager peut être une personne physique ou morale.

A l'exclusion des litiges individuels ou collectifs de travail, la médiation a vocation à instruire les litiges relatifs aux activités de l'établissement public et des filiales. Le cas échéant, la Médiatrice redirige la demande vers le médiateur compétent pour les entités qui ont mis en place une instance de médiation propre à leur activité.

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 et équitable.

Indépendance : Elle dispose d'une équipe et des moyens propres adaptés à l'accomplissement de sa mission. Elle ne reçoit aucune instruction sur les dossiers dont elle est saisie.

Impartialité et neutralité : la médiatrice est impartiale et s'interdit toute situation de conflit d'intérêt. Elle s'engage à traiter les parties d'une manière équitable dans le cadre de la médiation.

Compétence : diplômée et formée en médiation, la médiatrice, par son parcours professionnel, bénéficie d'une connaissance approfondie du groupe Caisse des Dépôts.

Article 3 - Le processus de la médiation

3.1 - La saisine de la médiatrice

Fondée sur une démarche volontaire, la médiation est un processus gratuit dont les parties peuvent se retirer à tout moment. Les parties qui sont en litige avec une des entités du groupe Caisse des Dépôts peuvent saisir la médiatrice sans faire appel à un avocat ; elles acceptent les termes de la présente Charte, et s'engagent à coopérer de bonne foi.

La médiatrice peut être saisie par écrit aux adresses suivantes :

- Adresse postale : La médiatrice - Groupe Caisse des Dépôts, 56 rue de Lille 75356 Paris
- Site internet : www.caissedesdepots.fr/mediation-du-groupe-caisse-des-depots

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

3.2 - la confidentialité

Sauf accord contraire des parties, la médiation est soumise au principe de confidentialité. Les constatations de la médiatrice ainsi que les pièces échangées 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.

3.3 - les irrecevabilités

Les litiges entre une entité du Groupe et un usager du service proposé par cette entité, 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 litige n'entre pas dans son champ de compétence

Dans ces hypothèses, l'usager 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.

3.4 - la durée de la médiation

L'issue du processus de médiation intervient dans un délai de quatre-vingt-dix jours à compter de la date à laquelle la médiatrice accuse réception des documents par voie électronique ou par courrier simple. Le délai peut être prolongé par la médiatrice, à tout moment, en cas de litige complexe. Elle en avise immédiatement les parties.

Article 4 – La proposition de 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. Au terme de ces échanges, la Médiatrice émet une proposition sur la solution à apporter au litige.

Article 5 - Protection des données à caractère personnel

La Caisse des dépôts 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. Seuls la médiatrice et ses collaborateurs en charge du règlement des dossiers sont habilités à accéder aux données à caractère personnel traitées dans le cadre d'une saisine. La notice d'information relative aux traitements de données à caractère personnel mis en œuvre dans le cadre de la médiation est accessible au lien suivant : <https://www.caissedesdepots.fr/donnees-personnelles-et-cookies/notice-information-mediation>

Article 6 - Valeurs de la Médiation du groupe Caisse des Dépôts

Depuis 1816, la devise de la Caisse des dépôts est la foi publique : la Médiation met en œuvre les valeurs qui s'y rattachent. La médiatrice du groupe Caisse des Dépôts présente chaque année un rapport sur son activité, comportant une partie relative à la médiation des litiges de la consommation et une autre relative aux médiations institutionnelles. Ce rapport rappelle les valeurs de la Médiation et les modalités mises en œuvre pour le traitement des saisines. Ce rapport est mis à la disposition du public sur le site internet de la médiation.

La médiatrice est membre du Club des médiateurs de services au public, et adhère aux valeurs de ce club : indépendance, neutralité, impartialité.