

Charte de la médiation de la Consommation

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 litiges de la consommation, tels que mentionnés au titre 1er du livre VI du code de la consommation. Les parties se soumettent à ses dispositions. La médiation de la consommation du groupe Caisse des Dépôts couvre les secteurs relevant du droit de la consommation, dans le respect des règles qui lui sont propres. La langue utilisée pour la médiation de la consommation du groupe Caisse des Dépôts est la langue française.

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

La médiation s'applique aux litiges entre une entité du groupe Caisse des Dépôts et un consommateur visé au titre 1er du livre VI du code de la consommation, sans préjudice des irrecevabilités visés à l'article 3.3 de la présente charte. Pour les entités déjà assujetties à des dispositifs de médiation propres à leur activité, la médiatrice en tient compte dans son action.

Article 2 - le statut et les obligations de la médiatrice de la consommation

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

Indépendance : désignée pour trois ans par un organe collégial paritaire, la médiatrice exerce un mandat non révocable. 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 par ailleurs d'une connaissance approfondie du groupe Caisse des Dépôts.

Article 3 - Le processus de la médiation de la consommation

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, ou bien se faire représenter par un avocat ou assister par un tiers de leur choix à tous les stades de la médiation ; 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

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 consommateur, relevant du titre 1er 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) 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..
- (ii) la demande est manifestement infondée ou abusive,
- (iii) le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal,
- (iv) 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,
- (v) le litige n'entre pas dans son champ de compétence.

En cas de rejet de la demande de médiation, la médiatrice en informe le consommateur dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier.

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 de cette entité ne lui convient pas, il pourra la saisir à nouveau ou le médiateur dont cette entité relève. Par ailleurs, à défaut de réponse de l'entité

concernée dans le délai de deux mois à compter de la réception de sa 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 en donne son accord au préalable.

3.4 - 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 assurée de la recevabilité de la demande, a notifié sa saisine aux parties par voie électronique ou par courrier simple. 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 alors 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. Les parties disposent d'un délai de réflexion de 15 jours pour accepter ou refuser sa proposition de solution du litige.

Les parties sont libres de suivre ou non la proposition de solution proposée par la Médiatrice qui s'assure ensuite de la mise en œuvre de la solution auprès du service concerné.

Article 5 - Les effets de la médiation de la consommation : la suspension de la prescription pour former une demande en justice

La prescription est suspendue à compter de la date de la notification de la saisine aux parties par la Médiatrice. Le délai de prescription recommence à courir, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois, lorsque la Médiatrice informe les parties que la médiation est terminée.

Article 6 - 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 7 - Valeurs de la médiation de la consommation 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, bienveillance, équité.

08/11/2023