

**JCDecaux**

*les vitrines du monde*

# CHARTRE DE LA MEDIATION VLS France JCDecaux





## 1. Définition de la médiation institutionnelle

La médiation institutionnelle est un processus structuré par lequel des consommateurs tentent, en dehors de leur activité professionnelle, de résoudre, de manière volontaire et librement acceptée, un différend à caractère individuel les opposant à des professionnels, administrations, entreprises, institutions ou collectivités en parvenant à un accord amiable avec l'aide du Médiateur.

## 2. Le Médiateur VLS JCDecaux France

Le Médiateur est un tiers impartial, compétent et efficace.

### 2.1 Impartial

Par son expérience, la durée de son mandat et son positionnement dans l'entreprise, le Médiateur, qui est une personne identifiée, apporte aux requérants les plus grandes garanties d'impartialité et d'indépendance. Il s'engage à refuser, suspendre ou interrompre la médiation si les conditions de cette indépendance ne lui paraissent pas ou plus réunies.

Le Médiateur informe clairement les requérants de son positionnement par rapport aux entités concernées afin qu'ils soient en mesure de le choisir, en toute connaissance, comme tiers dans la recherche du règlement impartial de leur différend.

Le Médiateur s'engage à élaborer d'une manière impartiale une solution en équité et en droit aux questions présentées par les consommateurs.

Le Médiateur VLS JCDecaux est nommé par le Président du conseil d'administration, pour un mandat de trois ans renouvelable. Il est rattaché au plus haut niveau de l'Entreprise à un des quatre membres du Directoire de JCDecaux SA, le directeur général finances.

Le Médiateur VLS JCDecaux dispose d'un budget propre et d'une équipe spécifique. Il est irrévocable pendant la durée de son mandat sauf pour des motifs légitimes.

### 2.2 Compétent

Le Médiateur a suivi une formation spécifique à la médiation ou bénéficie d'une expérience approfondie dans ce domaine. Il possède une expertise des sujets sur lesquels portent les médiations qui lui sont confiées. Il actualise et perfectionne ses connaissances théoriques et pratiques par une formation continue.



### **2.3 Efficace**

Le Médiateur s'engage à mener à son terme avec diligence le processus de médiation et à garantir la qualité de celui-ci.

## **3. Le processus de médiation**

### **3.1 Information et communication**

JCDecaux communique de façon appropriée sur l'existence du Médiateur VLS France, son rôle, son champ de compétence et les modalités de saisine notamment au travers du site internet institutionnel du Groupe, de celui de sa filiale dédiée Cyclocity et de ceux de chacun des systèmes de vélos en libre-service opérés par elle.

La réponse négative du dernier niveau de recours interne comporte également les coordonnées et les modalités de saisine du Médiateur VLS France.

Il en est de même pour les Conditions Générales d'Accès et d'Utilisation propres à chaque système VLS qui constituent le contrat entre le consommateur et la société opératrice du service.

### **3.2 Transparence et consentement des requérants**

Le Médiateur informe les requérants de manière claire et complète sur les valeurs et principes de la médiation ainsi que sur les modalités pratiques de celle-ci. La présente Charte est jointe à chaque lettre d'accusé réception envoyée par le Médiateur. Elle figure en ligne sur la page réservée au Médiateur sur les sites internet du Groupe JCDecaux en lien avec l'activité Vélos en Libre Service (Site institutionnel du Groupe, site de la filiale dédiée, Cyclocity, site de chaque service VLS français du Groupe).

Le fait de saisir le Médiateur vaut consentement de la part du consommateur ou de son représentant éventuel (association de consommateurs, représentant légal, tiers dûment mandaté) pour que le Médiateur mène la médiation selon les modalités portées formellement à la connaissance des parties. Il veille à ce que le choix de recourir à sa médiation soit libre et éclairé. Cette information est largement diffusée. Le Médiateur informe sur les délais de prescription spécifiques au domaine en cause afin de ne pas risquer de faire perdre aux parties leurs droits d'ester en justice. La médiation ne saurait être un préalable obligatoire à un recours en justice par le consommateur.

### **3.3 Gratuité**

Le recours à la médiation est gratuit pour les consommateurs.



### 3.4 Confidentialité

Le Médiateur et les parties à la médiation sont tenues à la confidentialité en ce qui concerne toutes les informations découlant de la médiation ou relatives à celle-ci (notamment le nom des parties et les faits), y compris le fait que la médiation ait lieu ou a eu lieu. Le Médiateur ne divulgue, ni ne transmet à quiconque le contenu des échanges, ni aucune information recueillie dans le cadre de la médiation, sauf en cas d'obligation légale, de non-respect d'une règle d'ordre public ou d'accord des parties. Le Médiateur s'assure, avant le début de la médiation, que les parties ont accepté les contraintes d'une instruction contradictoire ainsi que les obligations de confidentialité qui incombent au Médiateur et aux parties.

### 3.5 Saisine du Médiateur

Le Médiateur est saisi par le consommateur par écrit : lettre ou courriel. Le consommateur doit avoir pour cela épuisé les voies de recours interne (1<sup>er</sup> et 2<sup>e</sup> niveaux) ou ne pas avoir reçu de réponse du Service réclamations du système VLS concerné dans un délai ne pouvant dépasser deux (2) mois.

Les réclamations préalables à la saisine du Médiateur se font aux adresses suivantes :

- Réclamation initiale (1<sup>er</sup> niveau) : Service Réclamations [nom du service VLS] TSA 90003 PLAISIR Cedex
- Contestation de la réponse du Service Réclamations (2<sup>e</sup> niveau ou appel) : Direction de la Relation Clients [Nom du service VLS], même adresse que ci-dessus.

Le Médiateur détermine la recevabilité de la saisine. Le cas échéant, il réoriente le dossier vers le bon niveau d'interlocuteur. Le Médiateur peut refuser d'instruire une saisine si celle-ci n'est pas recevable au regard des conditions portées à la connaissance du public. Celles-ci concernent notamment le respect des limites du champ de compétence du Médiateur, la nécessité d'avoir effectué des démarches préalables, le caractère tardif de la saisine par rapport au fait générateur, ou sur l'existence d'une action en justice. Le requérant est informé de ce refus motivé par la voie écrite la plus rapide, lettre, télécopie ou courriel.

Le Médiateur ne saurait donner suite à une saisine formulée au-delà d'une année suivant la réponse du dernier niveau de recours interne.

### 3.6 Déroulement de la médiation

Lorsque la demande de médiation est recevable, le Médiateur conduit avec diligence la médiation selon les règles auxquelles il est soumis et dans un délai de deux mois maximum. Le Médiateur accuse systématiquement réception par écrit (lettre ou courriel) des saisines qu'il reçoit. La date du courrier d'accusé réception est le point de départ du délai de deux mois. Ce délai pourra être prolongé dans le cas où le dossier en cours de médiation s'avère particulièrement complexe.



La médiation est menée de manière contradictoire. Les parties doivent fournir au Médiateur tous les éléments d'information lui permettant d'instruire le litige. Dans le cas contraire, après avoir précisé les éléments demandés, et en l'absence de ceux-ci, le Médiateur peut refuser de poursuivre la médiation. La médiation peut être interrompue à tout moment par les participants, qui en informent alors le Médiateur par écrit, ou par le Médiateur lui-même s'il considère que les conditions de la médiation ne sont plus réunies.

### **3.7 Fin de la médiation**

La médiation se termine lorsque le Médiateur émet un avis ou une recommandation qui constitue le support de l'accord entre les parties au litige, ou s'il constate l'émergence d'une solution amiable sous son autorité.

Le Médiateur accompagne la mise en œuvre de sa recommandation ou l'exécution de l'accord par l'institution ou l'entreprise.

La médiation peut également être clôturée si le Médiateur constate soit un désistement des parties, que le litige ait ou non trouvé sa solution par d'autres voies, soit un désaccord persistant. En tout état de cause, le consommateur conserve la possibilité d'engager une action en justice.

Le Médiateur rend un avis en droit et en équité. Cet avis, formulé par écrit, a valeur de recommandation. Il n'est donc pas susceptible de recours devant les tribunaux. Les parties sont libres de l'accepter ou non. Toutefois, JCDecaux s'engage à suivre l'avis du Médiateur.

### **3.8 Durée de la médiation**

La durée maximale d'une médiation est de deux (2) mois à compter de la date de l'accusé réception sauf litige complexe autorisant le Médiateur à prolonger la médiation pour une même durée de deux (2) mois.

Les parties à la médiation peuvent interrompre celle-ci à tout moment, la conclure ou non.

### **3.9 Rapport annuel public et propositions d'amélioration des services**

Les principaux litiges traités au cours d'un exercice donné ainsi qu'une analyse des saisines (nombre total de saisines, nombre de saisines recevables, nombre d'avis favorables au consommateur ou à JCDecaux ...) figurent dans un rapport annuel public et transmis pour information à la Commission de la Médiation de la Consommation.

A la lumière des litiges qui lui sont soumis et des dysfonctionnements qu'il constate, le Médiateur formule des propositions pour améliorer les relations avec les publics concernés. Ces recommandations figurent dans son rapport annuel.



**JCDecaux**

*les vitrines du monde*

