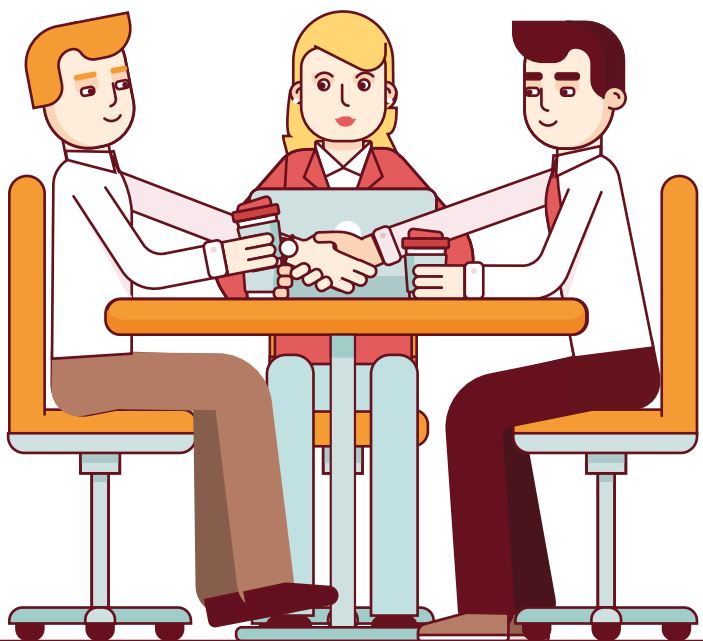


Un médiateur des locataires

L'OPH entend accentuer ses efforts sur la relation bailleur- locataires notamment par un dialogue et une écoute renforcés. Dans un souci de réactivité, de transparence et de qualité de service rendu, l'OPH se dote d'un médiateur !



SON RÔLE

- Apaiser les tensions, contribuer à assurer un climat de confiance en cas de problèmes survenant entre l'Office et les locataires
- Proposer en toute indépendance et impartialité, des solutions de conciliation face à une situation d'insatisfaction ou de litige persistant avec le bailleur.

SILVÈRE ROZENBERG, Président

Améliorer la qualité du service rendu, exiger la qualité de la part de nos prestataires, mettre en œuvre le Plan Stratégique du Patrimoine, définir un processus efficace de traitement des réclamations de nos locataires, voilà les priorités de l'OPH d'Aubervilliers pour que chacun puisse s'épanouir dans son cadre de vie.

Cette qualité de service et ce mieux-vivre ensemble que nous voulons développer, en partenariat avec la Ville, sont une préoccupation quotidienne. La gestion des réclamations est un des enjeux d'appréciation de la qualité de service.

Cela se traduit notamment par l'arrivée d'un « Médiateur du locataire » qui vous apportera des réponses constructives à vos sollicitations que vous estimez non abouties.

Ce dispositif permettra de recourir à la médiation en cas de désaccord ou de malentendu portant sur des réclamations.

L'objectif de la médiation est d'aboutir, dans le cadre d'un traitement impartial, à une solution satisfaisante et communément choisie par l'ensemble des parties.

C'est dans cet esprit volontariste et de développement du bien vivre ensemble que je vous souhaite à tous une bonne lecture.



un médiateur des locataires (suite)

Avant de saisir le médiateur vous devez avoir déjà sollicité les services de l'OPH.

LE MÉDIATEUR TRAITE TOUT LITIGE RELATIF :

- au contrat de location
- à la contestation des loyers et des charges
- aux demandes de travaux et leur qualité
- à l'entretien des espaces communs
- aux nuisances locatives

EN REVANCHE, IL NE TRAITE PAS :

- les demandes de logement
- les demandes de changement de logement
- les situations en procédure judiciaire suite à une décision de justice.
- les conflits d'ordre privé

POUR SAISIR LE MÉDIATEUR

- Par courrier simple adressé à : Le médiateur du locataire – OPH d'Aubervilliers - 122 rue André Karman 93300 Aubervilliers.
- Par voie électronique à l'adresse mediateur@oph-aubervilliers.fr et joindre à votre demande tous les documents permettant l'étude de votre situation.
- Des formulaires seront également mis à votre disposition dans les bureaux d'accueil prochainement.
- Un courrier accusant réception de votre demande vous sera adressé, dans un délai maximum de 10 jours, et vous informera de la recevabilité de votre demande ou de sa réorientation vers un service de l'OPH d'Aubervilliers.

Pour en savoir plus : www.oph-aubervilliers.fr

LES QUATRE RÈGLES D'OR DE LA MÉDIATION

1

Seul le locataire ou l'association le représentant peut solliciter une médiation

2

La procédure est « gratuite » pour le locataire

3

La médiation est volontaire de la part des deux parties

4

Chaque partie peut décider d'y mettre fin à tout moment.

LES QUATRE ÉTAPES-CLÉ DE LA MÉDIATION

1

Saisine de la demande.

2

Examen de la recevabilité de la demande.

3

Si elle est recevable, examen de la demande et médiation

4

Proposition de solution communiquée par le médiateur aux parties.

LES MOUTONS S'INVITENT PRÈS DE CHEZ VOUS

A l'occasion d'une transhumance organisée à travers le patrimoine de l'Office, les bergers urbains et leur troupeau viennent à votre rencontre. Leur parcours prévoit des passages par la Maladrerie, Emile Dubois, Gabriel Péri, Cochenec, Tillon, Robespierre, la Frette et Vallès. **Petits et grands, nous vous invitons nombreux à venir les rencontrer lors de leur parcours le jeudi 13 avril entre 9h30 et 17h !**

