



CHARTRE DU MÉDIATEUR DU LOCATAIRE

Renforcer notre qualité de service, faire évoluer notre fonctionnement pour renforcer la prise en compte des intérêts de nos locataires et mieux répondre à leurs attentes, est une priorité pour l'office public de l'Habitat d'Aubervilliers.

La Médiation du locataire s'inscrit pleinement dans ce processus d'amélioration. La médiation a pour objectif d'être plus en écoute du locataire afin d'être plus en phase avec ses attentes d'arbitrage et de contact, souhaits soulevés très fortement par les locataires.

Le médiateur du locataire intervient dans le cadre de situations individuelles pour apporter une solution à un litige persistant. Il peut être sollicité par le locataire qui estime que la réponse de l'OPH est insatisfaisante, incomplète ou que les engagements annoncés n'ont pas été suivis d'effet.

La médiation est un mode alternatif de résolution des conflits. Elle est le dernier recours à l'amiable dans les démarches auprès de l'Office.

Elle permet d'aboutir à une solution élaborée avec le locataire et l'OPH au travers d'un dialogue restauré et constructif et permettre des évolutions au sein de l'office.

La médiation garantit le respect des personnes, l'impartialité, le respect du droit, l'équité et la confidentialité. Elle libre d'accès et gratuite pour le locataire.

CHAPITRE I. RÔLE ET STATUT DU MÉDIATEUR

Missions

Le médiateur du locataire a vocation à recevoir les doléances des locataires lors de différends avec les services de l'OPH et formuler des recommandations, notamment le cas échéant sur le fondement de l'équité.

Ses missions essentielles sont :

- Intervenir dans la résolution de litiges persistants et/ou récurrents, par un examen approfondi et impartial fondé sur un processus de médiation défini ;
- Contribuer à la recherche de solutions amiables, en anticipant les conséquences du choix et dans le respect du droit ;
- Analyser les dysfonctionnements, sur la base de l'observation des litiges, et faire des propositions d'amélioration des procédures et pratiques de l'établissement.

Sa légitimité au sein de l'Office lui permet, après un examen approfondi et impartial, de proposer des solutions ou d'émettre des recommandations pour régler les litiges, et de conduire des conciliations.

Il s'assure que les solutions amiables retenues dans le cadre de la médiation sont applicable et effectue un suivi jusqu'à résolution complète.

Valeurs et déontologie

Le médiateur veille en tout premier lieu au respect des règles de droit et s'appuie sur les valeurs intrinsèques de la médiation :

- *L'écoute équilibrée*, disponible et attentive aux positions exprimées par les parties ;
- *Le respect des personnes*, de leurs opinions et positions ;
- *L'indépendance* d'agir en toute liberté pour faire émerger la solution la plus appropriée, grâce à son positionnement au plus haut niveau de l'institution ;

- *L'impartialité* en s'efforçant d'être le plus neutre possible et en ne se plaçant ni d'un côté ni de l'autre ;
- *L'équité* par un traitement approprié en fonction de la situation sachant qu'une règle ou une pratique peut être insupportable, voire inéquitable dans certaines situations ;
- *La volonté de rechercher des solutions amiables* en faisant appel à la créativité de chacune des parties ;
- *Le respect du contradictoire* en veillant à ce que chaque partie ait la possibilité de faire connaître son point de vue à l'autre, si elle le souhaite ;
- *La confidentialité* en étant le garant des informations et faits délivrés à titre personnel et confidentiel ;
- *La transparence* par la rédaction et la diffusion d'un bilan annuel de son activité en respectant l'anonymat des personnes.

Positionnement

Le médiateur est nommé par le directeur général de l'OPH d'Aubervilliers.

Le médiateur agit en toute indépendance et sans parti pris. Il ne reçoit aucune instruction de nature à orienter son action.

L'OPH d'Aubervilliers met à sa disposition les moyens nécessaires à l'exercice de sa mission.

Le médiateur a accès à toutes les informations générales et particulières, qui lui sont nécessaires pour l'exercice de sa mission, auprès des directions de l'office.

CHAPITRE II. CHAMP D'APPLICATION DE LA MÉDIATION

Toute personne physique ou morale, locataire de l'OPH d'Aubervilliers, peut directement saisir le médiateur du locataire pour rechercher une solution amiable sur tout type de litige constaté avec les services de l'Office et ce, dès lors :

- que des démarches écrites auprès des services de l'Office auront précédé cette demande,
- qu'après épuisement de ces voies de recours internes, le litige n'a pu être résolu.

Le demandeur doit avoir un intérêt personnel et direct à agir.

La procédure de médiation est écrite et contradictoire. Son processus est fixé par le médiateur, à savoir :

- Le médiateur du locataire est saisi par écrit, à l'aide d'un formulaire de demande de médiation mis à sa disposition s'il le souhaite,
- Les copies des courriers préalables doivent être jointes au formulaire pour permettre l'étude du dossier.
- Le médiateur peut être saisi par une association de locataires, un représentant des services publics et administratifs ou par un élu qui agit en son nom.
- Le médiateur peut également se saisir, le cas échéant, de situations individuelles particulièrement sensibles qui seraient portées à sa connaissance et relèveraient de son champ de compétence.
- Le médiateur est tenu à un devoir de confidentialité au regard des informations recueillies.
- Le médiateur devra orienter ou réorienter les personnes si la demande du locataire n'est pas de son champ de compétence.

Le médiateur :

- ne pourra interférer dans une procédure juridictionnelle en cours, ni remettre en cause le bien-fondé ou l'exécution d'une décision de justice avec date d'audience fixée,

- ni traiter directement des demandes de logement ou de changement de logement qui sont de la compétence de la commission d'attribution des logements,
- ni traiter des litiges strictement privés.

De même, le médiateur se réserve le droit de ne pas donner suite à tout écrit qui comporterait des propos à caractère injurieux, calomnieux ou diffamatoire, ou des éléments de nature discriminatoire.

CHAPITRE III. GRANDS PRINCIPES DE FONCTIONNEMENT

Les parties s'engagent à participer de bonne foi à cette médiation, dans le respect des personnes et à garantir la discrétion des éléments qui sont communiqués. Les grands principes de cette charte seront transmis au locataire afin de garantir le bon déroulement de la médiation.

Recevabilité de la demande et la saisine

Le médiateur accuse réception de la demande de médiation du locataire, au plus tard dans les dix jours de la réception de ce courrier par le médiateur.

La réception du courrier par le médiateur vaut saisine de celui-ci.

Dans un délai de dix jours suivant la saisine le médiateur notifie au locataire la recevabilité de son dossier ou de son rejet et de sa réorientation devant les services compétents de l'Office.

Le médiateur dispose de 30 jours à compter de la notification de sa saisine pour accomplir sa mission.

Le délai peut être prolongé dans le cas de dossiers complexes qui nécessiteraient un complément d'enquête et/ou d'expertise, dans la limite de 60 jours.

Déroulement de la médiation

Les échanges entre le médiateur et les parties se font en premier lieu par écrit ; le médiateur peut ensuite souhaiter entendre et/ou recevoir personnellement les parties. Dans les litiges les plus complexes, il peut leur proposer une réunion, avec l'appui d'un tiers si elles le souhaitent ainsi qu'un calendrier de médiation.

Les parties doivent fournir au médiateur tous les éléments d'information lui permettant d'instruire le litige. Si la complexité de l'affaire le rend nécessaire le médiateur peut faire appel à un expert qu'il choisit librement compte tenu de ses compétences (juridiques, techniques,...) dans le domaine d'activité concerné.

Dans le cas de litiges déjà examinés par des instances extérieures à l'Office (conciliateurs de justice,...), le médiateur pourra se rapprocher de celles-ci.

La médiation peut être interrompue à tout moment sans justification par les participants, ou par le médiateur s'il considère que les conditions de la médiation ne sont plus réunies.

Avis rendu par le médiateur

Une fois l'instruction du dossier terminée, le médiateur rend un avis ayant pour objet de favoriser le règlement amiable du litige.

La recommandation du médiateur doit aborder l'ensemble des questions exprimées par le demandeur, être motivée et s'employer à rechercher une solution qui soit applicable et convienne aux parties.

Celle-ci est adressée à chacune des parties, ainsi qu'à l'association de locataires dans le cas où celle-ci a introduit la demande de médiation.

Les parties peuvent formaliser leur accord sur la base de la recommandation du médiateur sous la forme d'une convention écrite. Le médiateur peut apporter son concours à la rédaction de cette convention, mais celle-ci est signée par les parties seules.

En cas de désaccord, les parties demeurent libres de porter le litige devant les tribunaux.

Les conventions négociées entre les parties avec l'aide du médiateur ne peuvent être portées à la connaissance de tiers au différend, sauf accord des parties.

Effets et fin de la médiation

L'instruction d'une demande de médiation a pour effet de suspendre temporairement les actions en cours à propos desquelles le locataire saisit le médiateur.

L'échéance de la médiation est à son terme dès lors que le médiateur a envoyé son avis au locataire et aux parties/tiers concernés. Par ailleurs, dans les cas particuliers suivants, la médiation prend fin dès lors que :

- les parties conviennent d'un accord avant que le médiateur n'ait remis son avis,
- l'une des parties se refuse à coopérer avec le médiateur, en particulier à lui transmettre les informations nécessaires à l'établissement de son avis,
- l'une des parties introduit une action en justice en cours de médiation. Le médiateur en informe par écrit les parties.

En outre, le médiateur a en charge le suivi de ses recommandations et des engagements pris jusqu'à leur réalisation effective.

CHAPITRE IV. SUIVI DE L'ACTON DU MÉDIATEUR

Chaque année, le médiateur du locataire rédige un rapport sur sa mission qui comprend, notamment le nombre de saisines du médiateur et la suite qui leur a été donnée, le nombre d'avis rendus et le pourcentage d'avis suivis ; les types de litiges, leur fréquence et les suggestions sur les modifications à opérer dans les pratiques.

Ce rapport ne contient aucun nom ni aucun élément permettant d'identifier l'une des parties. Le rapport du médiateur du locataire de l'OPH d'Aubervilliers est rendu public.

CHAPITRE V. PORTÉE DE LA CHARTE

La charte du médiateur du locataire est accessible à tous. L'OPH d'Aubervilliers s'engage à la faire connaître. Tout locataire ou tiers ayant recours au médiateur s'engage à respecter la présente charte en ses dispositions. La présente charte est adoptée par le conseil d'administration de l'OPH ; toute modification ultérieure fera l'objet d'une présentation devant le conseil d'administration de l'office.

Fait à Aubervilliers le,


Le Directeur Général
Jean-Baptiste PATURET