

LES CONDITIONS DE LA DEMANDE

1. Vous avez adressé préalablement une ou plusieurs réclamations écrites auprès des services de l'OPH d'Aubervilliers.
2. Vous estimez que la réponse est insatisfaisante, incomplète ou que les engagements annoncés n'ont pas été suivis d'effet. Vous souhaitez que votre situation soit réexaminée.

COMMENT FAIRE APPEL AU MÉDIATEUR DES LOCATAIRES ?

Trois possibilités pour une saisine simple :

- 1 • Par courrier simple expliquant sa demande, adressée au :
Médiateur des locataires - OPH d'Aubervilliers
122 rue André Karman 93300 Aubervilliers.
- 2 • Par voie électronique en expliquant votre demande et en joignant tous les documents relatifs au litige :
mediateur@oph-aubervilliers.fr
- 3 • Un formulaire est à disposition à l'accueil du siège et dans les bureaux d'accueil près de chez vous.

Le formulaire « demande de médiation » (qui se veut être un outil d'aide à la formulation et en aucun cas obligatoire) est disponible auprès des bureaux d'accueil où il pourra être déposé à l'attention du médiateur.

Vous pourrez aussi l'adresser par voie postale.

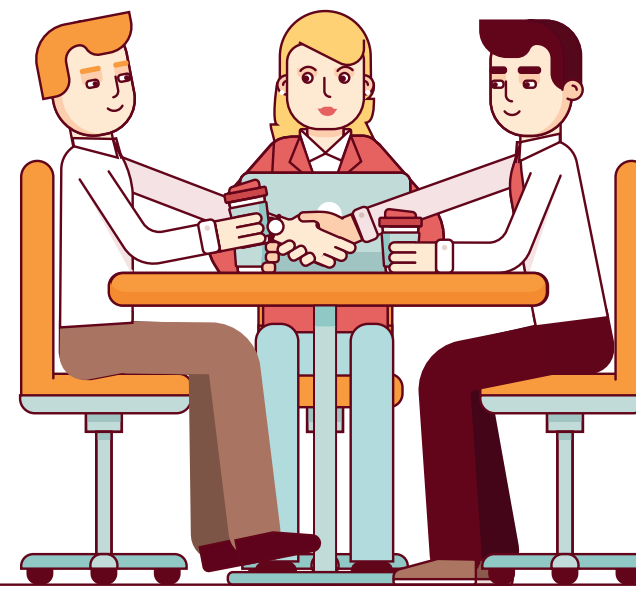
Vous pouvez aussi télécharger le formulaire depuis notre site internet dans la rubrique "espace locataire" :
www.oph-aubervilliers.fr.

Sous dix jours, un courrier vous sera adressé vous informant du suivi de votre demande si les conditions sont effectivement remplies.



Le Médiateur des locataires

Ce dispositif national à disposition des bailleurs permet aux locataires de bénéficier d'un recours supplémentaire en cas de litige. Soucieux de la satisfaction des locataires, le Médiateur intervient avec un regard « neuf » sur la situation et recherche le compromis dans le respect de ses interlocuteurs.



QUEL EST 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.

LES QUATRE RÈGLES D'OR DE LA MÉDIATION

1

Seul le locataire ou un tiers 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

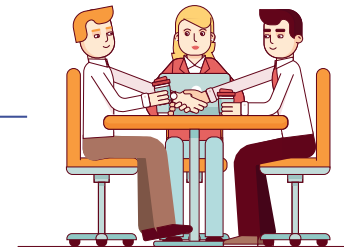
Examen de la recevabilité de la demande

3

Si elle est recevable, examen de la demande et médiation

4

Proposition de solution communiquée par le médiateur aux parties



QUI PEUT FAIRE APPEL AU MÉDIATEUR ?

Tous les locataires de l'OPH d'Aubervilliers peuvent s'adresser au médiateur : locataire d'un logement, d'un parking, d'un local associatif ou commercial, etc.

La demande peut également être faite par l'intermédiaire d'une association de locataires, ou d'un tiers représentant le locataire.

QUAND ?

Il peut être sollicité dès lors que votre problème n'est pas réglé ou que la réponse ne vous donne pas satisfaction. Il est le dernier recours à l'amiable dans vos démarches auprès de l'OPH d'Aubervilliers.

POUR QUELS PROBLÈMES ?

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