

Les grandes orientations de Paris Habitat-OPH visent à développer une meilleure qualité d'écoute et de service offerte aux locataires. La mise en place du médiateur du locataire constitue un de ces axes. Le recours à la médiation représente un mode alternatif de résolution des conflits entre Paris Habitat-OPH et un locataire, peut prévenir les recours juridiques et est catalyseur d'évolutions au sein de l'Office. La médiation est d'accès libre, direct et gratuit pour les locataires ; elle intervient lorsque les autres recours internes sont épuisés. Le médiateur du locataire de Paris Habitat s'appuie sur les grands principes de la charte des médiateurs du service public.

## 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 Paris Habitat-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 applicables 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 Paris Habitat-OPH.

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

Paris Habitat-OPH 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 Paris Habitat-OPH, 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, directement par le locataire ou par l'intermédiaire d'une association de locataires. Les copies des courriers préalables doivent être jointes au formulaire pour permettre l'étude du dossier.

Le médiateur peut être saisi par le biais de la médiatrice de la ville de Paris, d'un élu ou d'un représentant des services publics et administratifs.

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 et les membres de son équipe sont tenus 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. Ainsi, 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**

---

Le médiateur accuse réception de la demande de médiation dans un délai de dix jours à compter de la date de réception de celle-ci et informe le demandeur soit de l'instruction de son dossier, soit de la réorientation de la demande du locataire si celle-ci n'est pas de son champ de compétence.

Le point de départ de la médiation est fixé à la date de la lettre d'acceptation de sa mission par le médiateur.

### **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 Paris Habitat-OPH (médiatrice de la ville de Paris, 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 Paris Habitat-OPH est rendu public.

---

## CHAPITRE V. PORTÉE DE LA CHARTE

---

La charte du médiateur du locataire est accessible à tous. Paris Habitat-OPH 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 Paris Habitat-OPH ; toute modification ultérieure fera l'objet d'une présentation devant le conseil d'administration de l'office.

Paris le, 24.03.2011

Le préfet, directeur général  
Pierre-René LEMAS

