

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.

● *En cas de désaccord, les parties demeurent libres de porter le litige devant les tribunaux. Les conventions négociées entre les parties ne peuvent être portées à la connaissance de tiers, 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, 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.

● *Le médiateur a en charge le suivi de ses recommandations et des engagements pris jusqu'à leur réalisation effective.*

La médiation est d'accès libre, direct et gratuit et intervient lorsque les autres recours internes sont épuisés.

Tout locataire ou tiers ayant recours à la médiation s'engage à en respecter les principes fondamentaux.

Le Médiateur du locataire

Paris Habitat - OPH

21 bis, rue Claude Bernard - 75253 Paris CEDEX 05



PRINCIPES FONDAMENTAUX DU MÉDIATEUR DU LOCATAIRE

Extraits de la charte
du Médiateur du
locataire, adoptée
par le Conseil
d'administration
du 17 mars 2011



RÔLE ET STATUT DU MÉDIATEUR

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

Ses missions

- 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.

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.
- **L'impartialité** en étant le plus neutre possible.
- **L'équité** par un traitement approprié en fonction de la situation de chacun.
- **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.
- **La confidentialité** en étant le garant des informations et faits délivrés à titre personnel et confidentiel.
- **La transparence** par la communication d'un bilan annuel de son activité respectant l'anonymat.

CHAMP D'APPLICATION DE LA MÉDIATION

Toute personne, locataire de Paris Habitat-OPH et ayant un intérêt personnel à agir, peut directement saisir le médiateur du locataire pour rechercher une solution amiable sur tout type de litige constaté avec les services de l'office, 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 médiateur du locataire est saisi par écrit directement ou par l'intermédiaire d'une association à l'aide d'un formulaire de demande de médiation ; auquel sont joints les courriers préalables.

Le médiateur réorientera les personnes si la demande n'est pas de son champ de compétence (procédure juridictionnelle ou décision de justice, demande de logement ou de changement, litige privé).

• *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.*

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.

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 si celle-ci n'est pas de son champ de compétence.

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 dans le domaine d'activité concerné. Dans le cas de litiges déjà examinés par des instances extérieures à Paris Habitat-OPH, 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 si il considère que les conditions de la médiation ne sont plus réunies.*