

## **CHARTRE DU MEDIATEUR DU LOCATAIRE**

La démarche qualité d'AB-Habitat vise à améliorer les services apportés aux locataires : écoute, accompagnement, suivi personnalisé...

La mise en place du médiateur du locataire constitue un de ces services. Le recours à la médiation représente un mode alternatif de résolution des conflits entre AB-Habitat et le locataire. Elle peut éviter les recours juridiques et permettre des 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.

### **I. RÔLE DU MEDIATEUR**

#### **Missions**

Le médiateur reçoit les doléances des locataires lors de différends avec les services d'AB-Habitat et formule les recommandations nécessaires pour régler les litiges. Il conduit les conciliations et s'assure du suivi des recommandations jusque la résolution complète du litige.

Ses missions essentielles sont :

- Intervenir dans la résolution de litiges persistants et/ou récurrents, par un examen approfondi de la situation ;
- Rechercher systématiquement des 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 des pratiques de l'établissement.

Il s'assure que les solutions amiables retenues dans le cadre de la médiation sont applicables et effectue un suivi jusqu'au classement du dossier.

#### **Valeurs**

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

- L'écoute, en prenant en compte attentivement les positions exprimées par chacune des parties ;
- Le respect des personnes, de leurs opinions et positions ;
- La volonté de rechercher des solutions amiables ;
- L'équité, dans le traitement des situations ;
- L'impartialité, en s'efforçant d'être le plus neutre possible ;
- Le respect du principe du contradictoire, en veillant à ce que chaque partie puisse prendre connaissance de toutes les positions ;
- La confidentialité, relative aux données nominatives et de l'instruction des litiges ;
- L'indépendance, en agissant avec la latitude nécessaire à faire émerger la solution la plus appropriée ;
- La transparence, en rendant compte à travers son rapport d'activité annuel.

### **Positionnement**

Le médiateur est rattaché au Directeur Général d'Argenteuil-Bezons Habitat.

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

Il a accès à toutes les informations générales et particulières auprès des directions de l'Office qui lui sont nécessaires pour mener à bien l'exercice de ses missions.

## **II. 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.

Toute personne physique ou morale, locataire d'AB Habitat, peut 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.

Une association de locataires peut également saisir le médiateur du locataire.

Les demandes doivent être formulées par écrit à l'aide d'un formulaire disponible en agence ou sur le site web d'AB-Habitat. Les copies des échanges de courriers doivent être jointes au formulaire pour permettre l'instruction du dossier.

### **Recevabilité de la demande**

Dès réception de la demande de médiation, le médiateur informe le demandeur dans un délai de 10 jours du traitement de son dossier ou de la réorientation de la demande si celle-ci n'entre pas dans 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.

### **Déroulement de la médiation**

Si la demande est recevable, le médiateur engage un nouveau dialogue pour réétudier le dossier, et tenter de trouver une solution équitable. Les échanges se font en premier lieu par écrit ; le médiateur peut ensuite souhaiter entendre ou recevoir les parties. Pour des litiges plus complexes, il peut également faire appel à un expert qu'il choisit librement dans le domaine d'activité concerné.

Les concertations ont toujours lieu dans le respect des règles en vigueur : lois, dispositions juridiques, règlement intérieur des résidences...

Les parties doivent fournir tous les éléments d'information permettant d'instruire le litige.

Si les conditions de la médiation ne sont pas réunies, cette dernière peut être interrompue à tout moment par les participants.

### **Avis rendu par le médiateur**

Le règlement amiable du litige est l'objectif que se fixe le médiateur.

Dès l'instruction du dossier terminée, la recommandation du médiateur sera motivée et priorisera une solution qui soit applicable et qui convienne à l'ensemble des parties.

La recommandation formalisée par écrit sera adressée à l'ensemble des parties. Elle pourra donner lieu à la rédaction d'un protocole d'accord.

Les protocoles d'accord négociés entre les parties avec l'aide du médiateur ne peuvent être portés à la connaissance de tiers au différend, sauf accord des parties.

### **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.

La médiation se termine dès lors que le médiateur a envoyé son avis au locataire et aux parties concernées.

Toutefois, dans certains cas particuliers, la médiation peut être interrompue :

- Si les parties conviennent d'un accord avant que le médiateur n'ait remis son avis,
- L'une des parties refuse de coopérer avec le médiateur,
- L'une des parties enclenche des démarches juridiques et sort d'un processus de règlement à l'amiable.

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

### **III. SUIVI DE L'ACTIVITE DU MEDIATEUR**

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

Ce rapport d'activité restera anonyme et ne devra pas comporter des éléments permettant d'identifier l'une des parties. Ce rapport sera rendu public.

### **IV. PORTEE DE LA CHARTE**

Cette charte du médiateur est accessible à tous. 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 d'Argenteuil-Bezons Habitat.

Argenteuil, le 27 Juin 2014



Le directeur général  
Philippe REVE