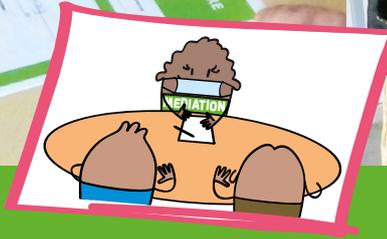




## PRATIQUE



# COMMENT SAISIR LE MÉDIATEUR D'AB-HABITAT

La médiation a pour objectif de favoriser le dialogue entre vous et AB-Habitat en cas de conflit persistant. Le médiateur assure un relais objectif entre vous et la Coopérative pour trouver une solution amiable qui conviendra aux deux parties.

### LA MÉDIATION, C'EST QUOI ?

La médiation permet de régler à l'amiable des litiges en faisant intervenir le médiateur qui, bien que salarié d'AB-Habitat, est neutre.

Son rôle est de restaurer la relation entre deux ou plusieurs parties (avant un traitement en contentieux), le locataire et le bailleur par exemple, et de faciliter la recherche d'une solution négociée et amiable.

### DANS QUEL CAS PEUT-ON EFFECTUER UNE DEMANDE DE MÉDIATION ?

- AB-Habitat a mis en place depuis quelques années ce dispositif, centré sur les questions de consommation (fluides et autres charges locatives, travaux dans les logements ...) et de relation de voisinage (saisine préalable de votre agence).
  - Après plusieurs demandes écrites auprès des services d'AB-Habitat et lorsque la situation semble bloquée.
  - Lorsque la réponse d'AB-Habitat vous semble inappropriée.
- **ATTENTION, le médiateur n'est pas compétent pour les questions de demande de logement et de mutation.**

### COMMENT EFFECTUER UNE DEMANDE ?

- Le formulaire médiation est à télécharger sur notre site internet [www.ab-habitat.fr](http://www.ab-habitat.fr) et à remplir. Il est aussi disponible dans votre agence de proximité.
- Joignez tous les courriers et les pièces utiles qui alimenteront votre dossier de médiation (ne joignez pas les originaux, simplement les photocopies).
- Envoyez votre dossier à AB-Habitat - Médiation - 203 rue Michel Carré - 95870 Bezons ou par mail à : [mediateur@ab-habitat.fr](mailto:mediateur@ab-habitat.fr)

**Le médiateur prendra contact avec vous en général dans les 10 jours pour confirmer l'engagement d'une médiation ou orienter votre demande vers le service approprié.**

