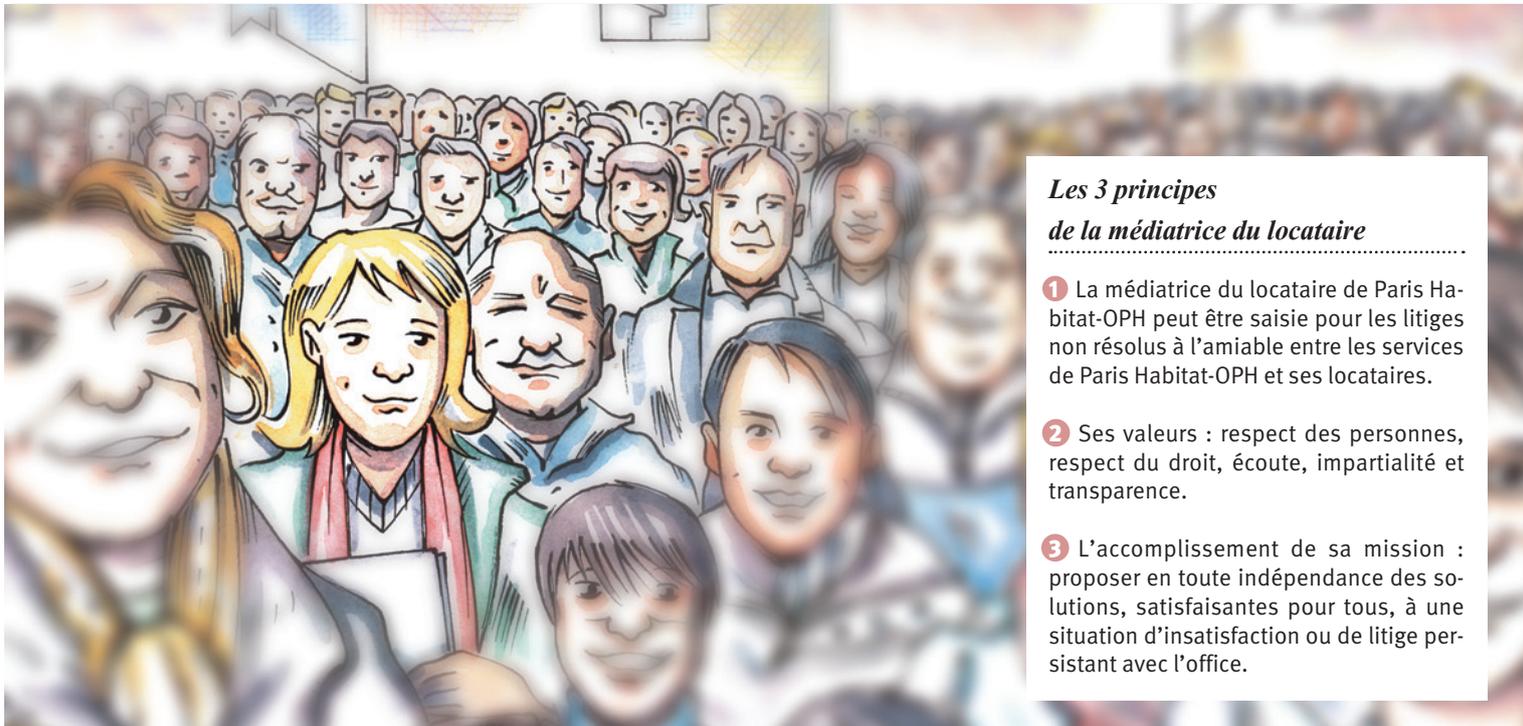


LA MÉDIATRICE DU LOCATAIRE DE PARIS HABITAT-OPH





Les 3 principes de la médiatrice du locataire

- 1 La médiatrice du locataire de Paris Habitat-OPH peut être saisie pour les litiges non résolus à l'amiable entre les services de Paris Habitat-OPH et ses locataires.
- 2 Ses valeurs : respect des personnes, respect du droit, écoute, impartialité et transparence.
- 3 L'accomplissement de sa mission : proposer en toute indépendance des solutions, satisfaisantes pour tous, à une situation d'insatisfaction ou de litige persistant avec l'office.

La médiatrice, pourquoi ?

Pour le locataire, c'est la satisfaction d'avoir été entendu et respecté dans ses demandes. Pour Paris Habitat-OPH, c'est assumer sa mission de service public en répondant à son objectif de qualité de service.

La médiatrice, pour qui ?

Tous les locataires de Paris Habitat-OPH peuvent s'adresser à la médiatrice : locataire d'un logement, d'un parking, d'un local associatif ou commercial, etc.

La médiatrice, que fait-elle ?

Elle recherche des solutions pratiques, efficaces et durables pour régler une situation de litige. Elle formule des recommandations qui conviennent à tous et rappelle à chacun ses droits et obligations. Elle assure le suivi des engagements pris jusqu'à résolution complète du litige.



Pour quels problèmes ?

- ▶ Elle traite tout litige relatif :
 - au contrat de location,
 - à la contestation des loyers et charges,
 - aux demandes de travaux et à leur qualité,
 - à l'entretien des espaces communs.
- ▶ En revanche, elle ne traite pas :
 - les demandes de logement,
 - les demandes de changement de logement,
 - les conflits d'ordre privé,
 - les situations en procédure judiciaire et suite à une décision de justice.

Quand faire appel à la médiatrice ?

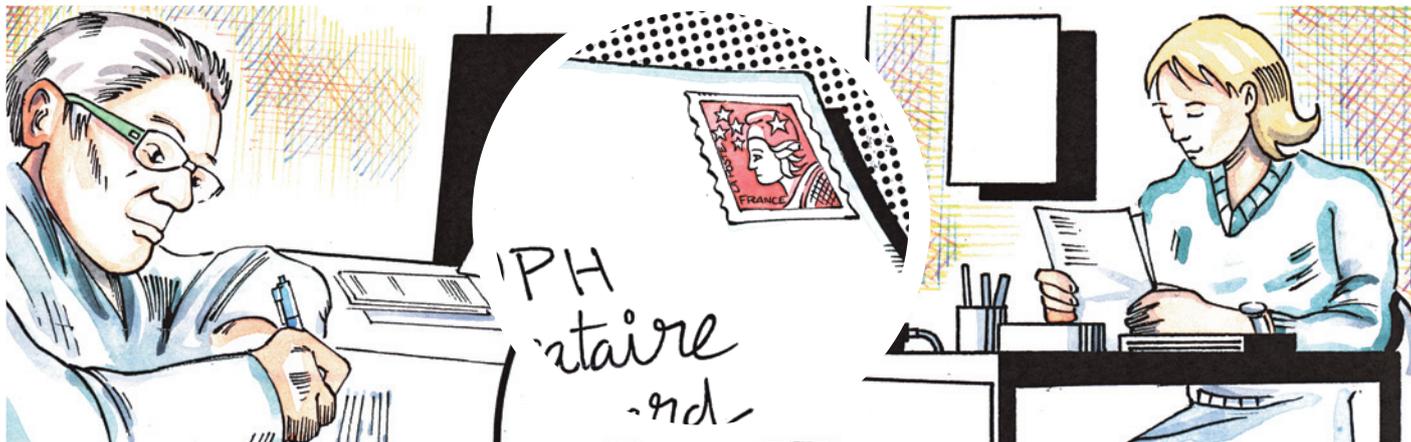
Elle peut être sollicitée dès lors que votre problème n'est pas réglé ou que la réponse ne vous donne pas satisfaction. Elle est le dernier recours à l'amiable dans vos démarches auprès de Paris Habitat-OPH. Une association de locataires peut également vous aider à formuler votre demande.



Et comment ?

Directement ou par l'intermédiaire d'une association de locataires, vous pouvez compléter le formulaire « Demande de médiation » (disponible auprès des accueils de Paris Habitat-OPH et/ou des associations ou téléchargeable sur www.parishabitatoph.fr).

Les copies des courriers préalables et tout document, permettant à la médiatrice l'étude de la situation, sont à joindre à la demande.



Les conditions de la demande

- 1 Vous avez adressé préalablement une ou plusieurs réclamations écrites auprès des services de Paris Habitat-OPH.
- 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.

- 3 Vous remplissez le formulaire ⁽¹⁾ « Demande de médiation » en joignant toutes les copies des courriers et/ou tout élément permettant l'étude de votre dossier par la médiatrice.

(1) Le formulaire est à disposition à l'accueil des bureaux de Paris Habitat-OPH. La demande peut également être faite par l'intermédiaire de l'association de locataires. Il est aussi téléchargeable sur www.parishabitatoph.fr

Le dossier complet est à adresser à

Paris Habitat - OPH
La Médiatrice du locataire
21 bis, rue Claude Bernard
75253 Paris CEDEX 05

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