

UN LITIGE ? FAITES APPEL AU MÉDIATEUR

POUR QUI ?
RÉSIDENTS
LOCATAIRES ACCÉDANTS
ACQUÉREURS

SES VALEURS

- Respect des personnes et du droit.
- Ecoute, confidentialité et transparence.
- Indépendance et impartialité dans ses propositions de résolution.

SES MISSIONS

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

QUAND LE SOLLICITER ?

Le médiateur peut être sollicité dès lors qu'un problème entre vous et habitat 76 n'est pas réglé. Il est le dernier recours interne dans vos démarches auprès d'habitat 76.

POURQUOI LA MISE EN PLACE D'UN MÉDIATEUR ?

Habitat 76 se mobilise au quotidien pour **répondre à vos demandes** et **gérer vos réclamations**. Il peut arriver qu'une demande échappe aux services ou que vous ne soyez pas d'accord avec la réponse qui vous a été apportée : dans ce cas, habitat 76 met à votre disposition les services d'un médiateur afin de vous offrir un recours complémentaire impartial.

COMMENT FAIRE APPEL AU MÉDIATEUR :

A l'aide du formulaire « demande de médiation » disponible auprès d'habitat76 ou téléchargeable sur le site d'habitat 76 :

- Par courrier simple adressé à : Le médiateur d'habitat 76 – 17 Rue Malherbe – 76100 – Rouen .
- Par voie électronique à l'adresse mail suivante : mediation@habitat76.fr .

QUELS LITIGES ?

Il traite tout litige relatif :

- Au contrat de location : problématiques de loyers et charges, demandes de travaux et leur qualité, entretien des espaces communs, troubles de voisinage...
- Au contrat d'accession ou de vente de votre logement (commercialisation, construction, garantie de rachat, vente Hlm...).

Vous devez avoir envoyé au préalable aux services à minima une réclamation écrite de moins d'un an avant la saisine du médiateur. (courrier, mail,...).

En revanche, il ne traite pas :

- Les demandes de logement, les attributions,
- Les demandes de changement de logement,
- Les conflits d'ordre privé,
- Les demandes manifestement infondées ou abusives,
- Les situations en procédure judiciaire suite à une décision de justice ou déjà examinées par un autre médiateur.



COMMENT ÇA MARCHE ?

Vous souhaitez que votre situation soit réexaminée après vos démarches préalables.

1/ Saisine de la demande de médiation

2/ Examen de la recevabilité de la demande dans un délai maximum de 10 jours.

Un courrier accusant réception de votre demande vous sera adressé, et vous informera de la recevabilité de votre demande ou de sa réorientation en cas de non recevabilité

3/ Si elle est recevable, examen de la demande.

Le médiateur prendra contact avec vous et le(s) service(s) concerné(s) pour tenter de trouver un accord et régler le différend.

4/ Une proposition de solution est communiquée par le médiateur dans un délai de 30 jours, que vous êtes libre d'accepter ou non.

Vous devrez respecter une totale confidentialité sur les échanges pendant la médiation, ainsi que sur les accords conclus.

5/ Suivi des engagements pris jusqu'à leurs mises en oeuvre par chaque partie.



UN DOSSIER COMPLET, C'EST :

- **Données personnelles** : nom, prénom, adresse postale, numéro de téléphone, e-mail, numéro client
- **Objet de la saisine** : exposé précis des faits qui justifient la saisine du Médiateur
- **Ensemble des documents pouvant étayer la demande** : courriers, éléments de réponse ou de non réponse, e-mails, appels téléphoniques, etc.