

EXTRAIT DU PROCÈS-VERBAL DES DÉLIBÉRATIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le 17 mai 2019 à 10 h 00, le Conseil d'Administration d'habitat 76 s'est réuni sous la présidence de M. Pascal MARTIN, Président d'habitat 76, et a pris acte du rapport suivant :

(N° 10 de l'Ordre du Jour)

- **MÉDIATION – RAPPORT ANNUEL 2018 DU MÉDIATEUR INTERNE HABITAT 76 – COMMUNICATION -.**

Par délibération du 19 mai 2017, vous avez décidé de mettre en œuvre à compter du 1^{er} janvier 2018 un processus de médiation interne couplé au dispositif de médiation sectorielle HLM proposé par l'Union Sociale de l'Habitat.

Je vous prie de trouver en annexe le rapport d'activité annuel 2018 proposé par le médiateur interne de l'Établissement.

Je vous remercie de bien vouloir me donner acte de cette communication.

Pour extrait certifié conforme,
Le Directeur Général,

Le Directeur Général,
Éric GIMER

RAPPORT ANNUEL DE MÉDIATION 2018

SOMMAIRE

CONTEXTE	2
BILAN D'ACTIVITÉ 2018	3
<i>La saisine du médiateur</i>	3
<i>Le traitement de la recevabilité</i>	5
<i>L'instruction du dossier et le PV de médiation</i>	6
PERSPECTIVES 2019	7

CONTEXTE

Parmi les orientations de Politique Générale arrêtées par le Conseil d'Administration en octobre 2015 pour la mandature, figure la Modernisation et la Diversification de l'écoute du locataire avec l'objectif notamment d'expérimenter et de promouvoir la médiation.

Lors de la séance du 19 mai 2017, un dispositif de médiation vous a été présenté intégrant :

- L'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de la consommation.
- Le décret n°2015-1382 du 30 Octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation.
- Le décret n°2015-1607 du 7 décembre 2015 relatif aux conditions de désignation des médiateurs d'entreprise.

Ces textes imposent à chaque professionnel désormais de choisir un médiateur agréé afin de permettre à ses clients de recourir gratuitement à un processus de médiation.

A l'initiative de la fédération des OPH, un partenariat avec un organisme a été passé, afin de permettre aux OPH de souscrire auprès de cette entité pour être doté d'un médiateur externe en accord avec la réglementation. MEDICYS, structure spécialisée dans la médiation des litiges de consommation a été retenue. Le dispositif a été référencé par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation dans le courant du second trimestre 2017. Le lancement opérationnel du dispositif a été lancé début 2018.

L'Office a également déployé dès Janvier 2018 son propre dispositif interne afin d'être plus réactif et de respecter des délais de traitement plus exigeants que la réglementation. Le dispositif interne de médiation s'appuie sur un collaborateur indépendant de toute activité opérationnelle, ayant une connaissance des processus d'habitat 76, afin de garantir l'impartialité et l'efficacité de ses analyses. Le dispositif favorise également la recherche de solutions adaptées en concertation avec les services internes et le locataire.

BILAN D'ACTIVITÉ 2018

La saisine du médiateur

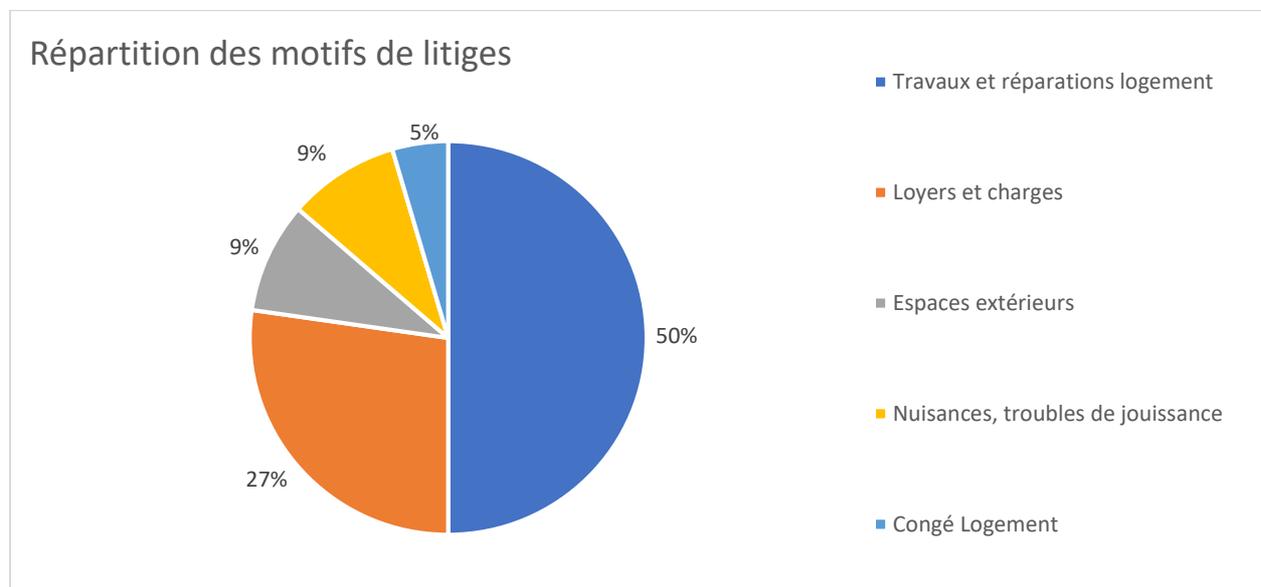
La saisine du médiateur peut intervenir via 4 canaux principaux :

- Par mail avec en pièce jointe le formulaire renseigné par le locataire et l'ensemble éléments annexes ;
- Par courrier adressé au médiateur habitat 76 ;
- Via la plateforme du médiateur sectoriel MEDICYS depuis laquelle le médiateur habitat 76 peut prendre connaissance de la saisine et arbitrer sur la nécessité de traiter la demande de médiation en direct, ou de la laisser en traitement au médiateur sectoriel ;
- De façon totalement dématérialisée via l'agence en ligne de l'Office (mise en œuvre sur l'année 2019), avec la mise à disposition via la plateforme numérique des formulaires de « demande de médiation ». Le médiateur reçoit une notification par mail de la demande avec l'ensemble des éléments annexes.

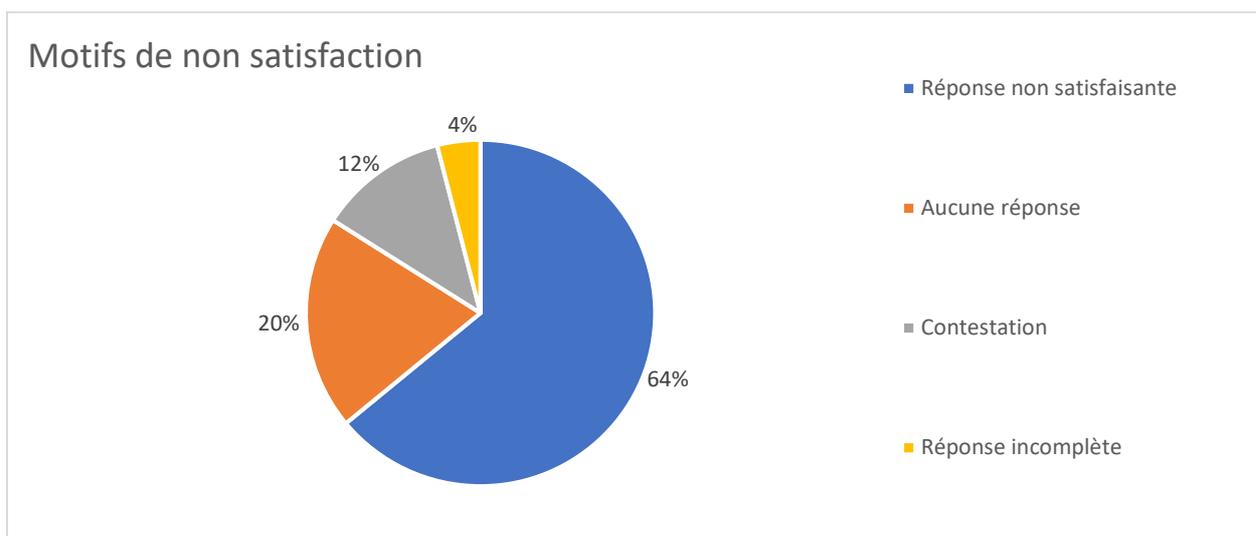
L'objectif est de multiplier les possibilités de saisines du médiateur en s'adaptant aux usages des locataires tout en favorisant les canaux dématérialisés. En 2018 les demandes de médiation ont été réceptionnées essentiellement par mail (80%), les 20% restant l'étant par courrier ou remise en mains propres.

La saisine du médiateur interne ou du médiateur sectoriel intervient directement par le locataire, le locataire accédant ou l'accédant à la propriété, ou par un représentant de celui-ci. En 2018, 25 saisines ont été reçues, dont 24 auprès du médiateur interne et 1 via MEDICYS traitée par le médiateur interne habitat 76.

Principaux domaines concernés par les saisines en 2018 :



Principaux motifs de saisine de la médiation en 2018 :

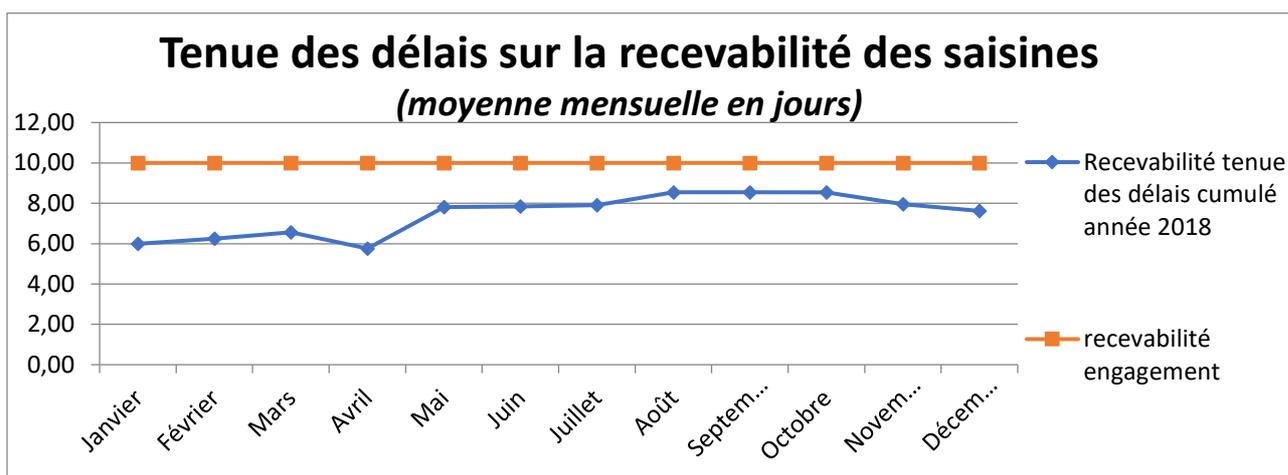


Les engagements de délais de prise en compte et de décision de recevabilité ont été fixés à 10 jours ouvrables à compter de la saisine et à 30 jours ouvrables à compter de la saisine pour le rendu de décision finale. Les résultats obtenus vont au-delà des exigences réglementaires et celles du médiateur sectoriel, qui sont de 30 jours ouvrables à compter de la saisine pour se prononcer sur la recevabilité des saisines et, de 90 jours ouvrables à compter de la date de recevabilité pour le rendu de la décision finale.

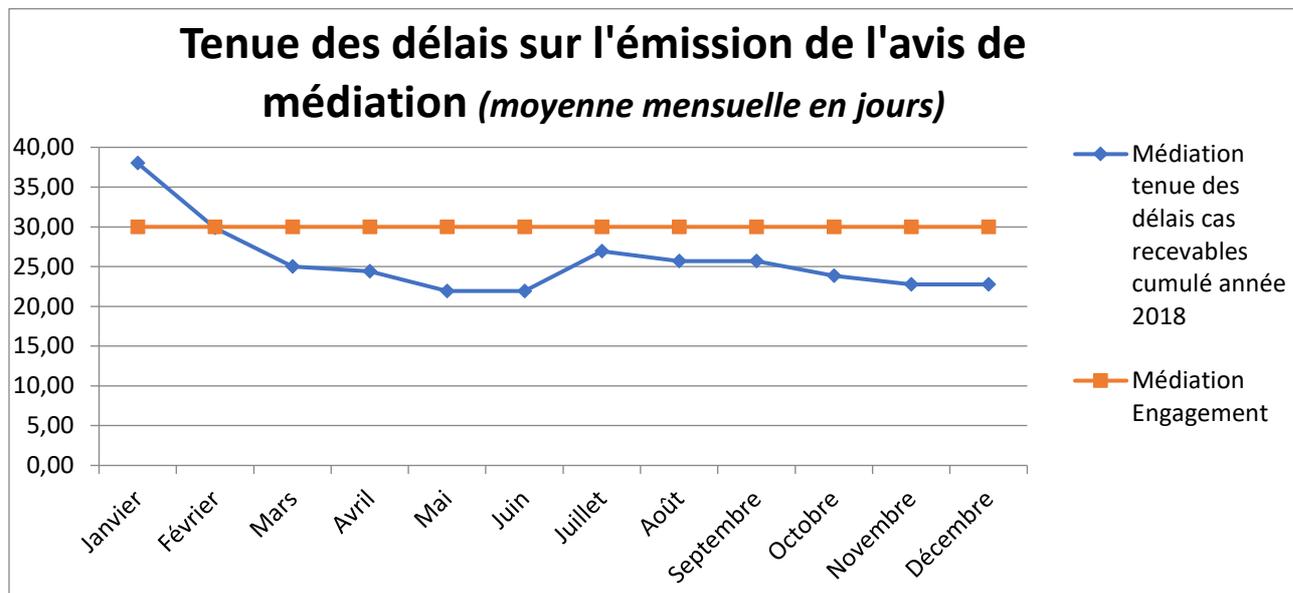
Les décisions accompagnées d'engagements de la part d'habitat 76 font également l'objet d'un suivi spécifique du médiateur interne jusqu'à leur réalisation effective.

Ainsi, le délai de traitement complet moyen a été de 44 jours ouvrables en 2018, incluant :

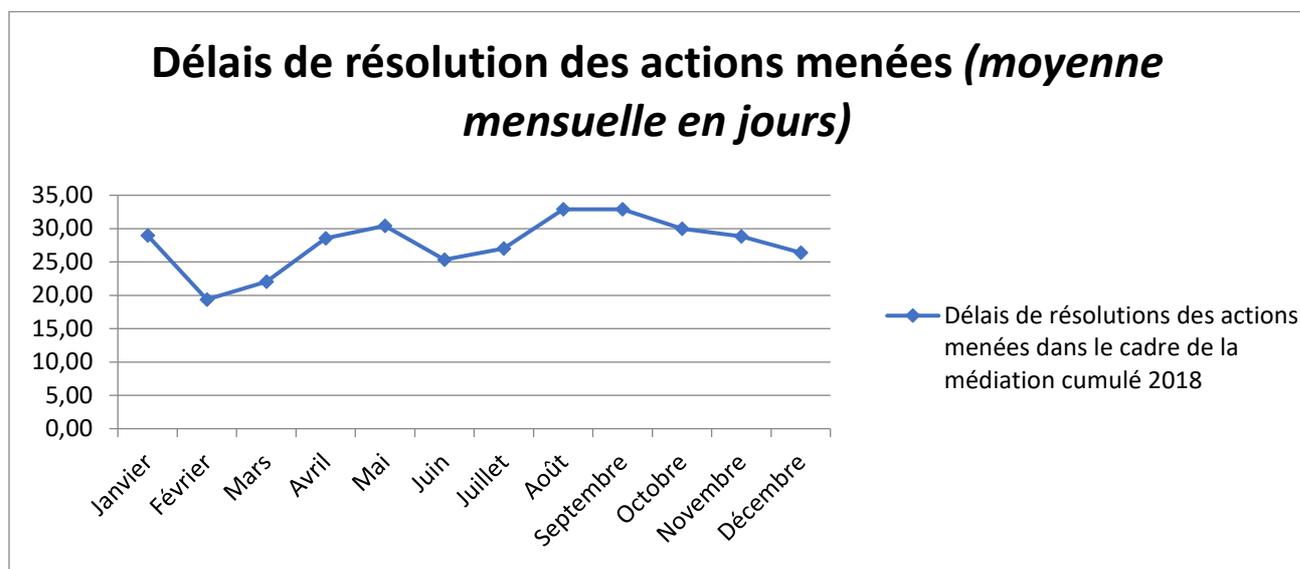
- En moyenne 8 jours ouvrables à compter de la saisine pour rendre la décision de recevabilité du dossier :



- En moyenne 19 jours ouvrables à compter de la saisine pour rendre la décision finale :



- En moyenne 25 jours ouvrables à compter de la décision de médiation pour la réalisation effective des actions menées suite aux décisions de médiation :



Le traitement de la recevabilité

A chaque saisine, le médiateur interne procède à l'analyse du dossier en plusieurs étapes :

1. La prise de contact avec l'auteur de la saisine afin de préciser sa demande et le cas échéant récolter les éléments complémentaires nécessaires pour statuer sur la recevabilité de la saisine

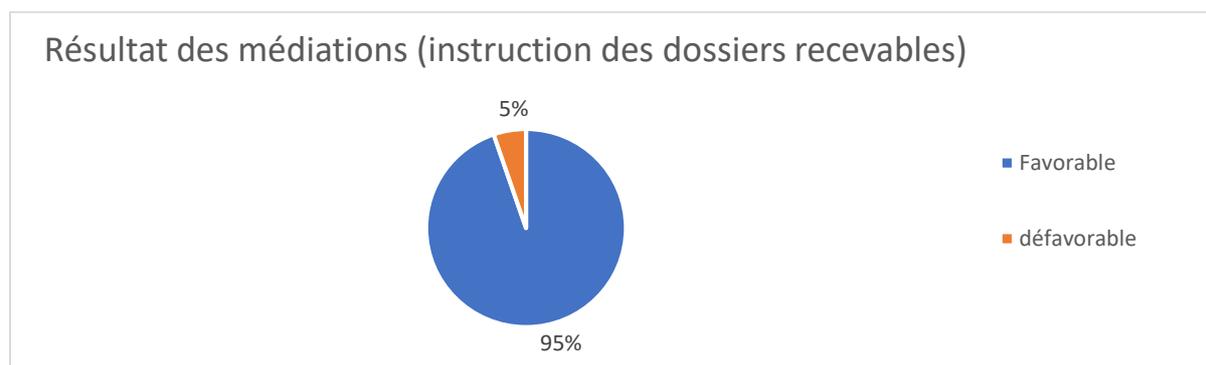
2. La vérification de la recevabilité de la saisine, et notamment :
 - a. Que l'auteur de la saisine a bien, au préalable à sa demande de médiation, respecté les processus de saisie des services mis à sa disposition pour la résolution des besoins et problématiques locatives ;
 - b. Que l'auteur de la saisine n'est pas déjà en procédure contentieuse avec l'Office, notamment concernant l'objet de sa saisine.
3. Instruction de l'analyse auprès des services d'habitat 76, pour établissement d'un avis contradictoire sur la recevabilité de la saisine

Ainsi ont été déclarés en 2018, 19 dossiers recevables (76% des saisines), et 6 dossiers non recevables (24% des saisines) donc non instruits en médiation. Les dossiers non recevables l'ont été pour :

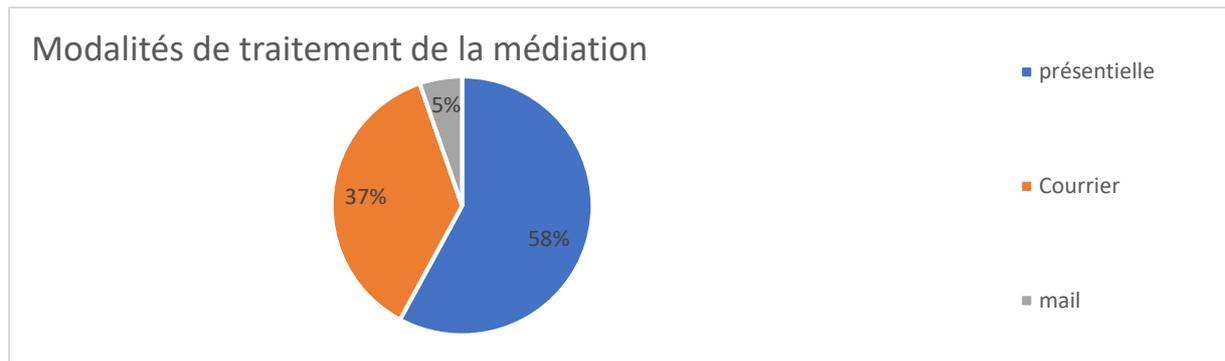
- Objet n'entrant pas dans le champ de compétence de la médiation (hors périmètre de la médiation) : demandeur de logement non lié contractuellement avec habitat 76, conflits d'ordre privé
- Objet de la saisine non recevable : motif de la saisine non légitime, conditions réglementaires non réunies...

L'instruction du dossier et le PV de médiation

- Sur les 19 dossiers recevables en 2018, 18 dossiers ont été clôturés avec avis du médiateur en faveur du locataire, soit 95% des dossiers instruits en médiation :



- Sur les 19 dossiers instruits en médiation :
 - 7 médiations ont été traitées directement par l'établissement d'un PV de médiation sous forme d'un courrier :
 - Formalisant les propositions d'engagements d'habitat 76 et/ou du locataire pour les décisions favorables au locataire,
 - Formalisant les motivations du rejet des demandes du locataire pour le seul PV de médiation 2018 émettant un avis en faveur d'habitat 76.
 - 1 médiation a été traitée directement par mail, les sujets ne nécessitant ni déplacements, ni engagements réglementaires.
 - 11 médiations ont fait l'objet d'une instruction présente au domicile du locataire avec des engagements contradictoires pris lors de la visite, et formalisés ensuite par mail ou courrier en fonction de la teneur desdits engagements.



L'impact financier des avis de médiation a été de près de 13 000 euros :

- 11 800 euros pour des travaux
- 1 121 euros pour l'indemnisation de loyers et charges

PERSPECTIVES 2019

Sur le premier trimestre 2019, 8 saisines ont été reçues, ce qui laisse augurer une stabilité dans le nombre de dossiers à traiter sur l'année.

En outre, une charte du médiateur interne est en cours de rédaction pour préciser les rôles et actions de chacun des services acteurs des solutions proposés aux demandeurs de médiation.