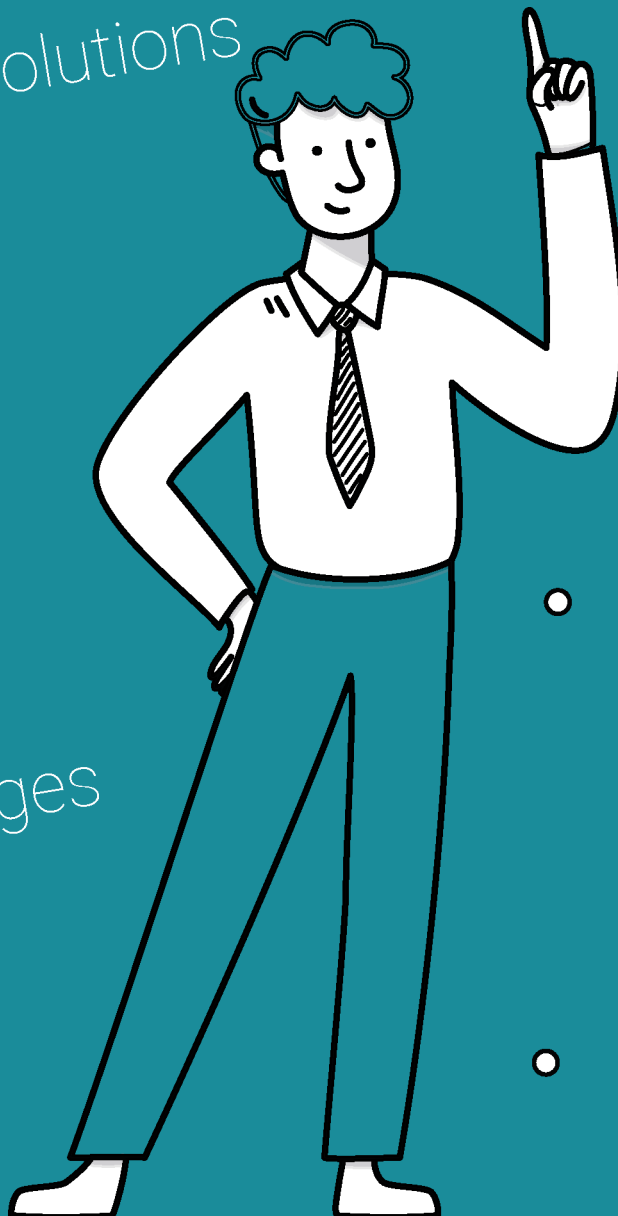


Côte d'Azur  
**habitat**

1<sup>er</sup> bailleur des Alpes-Maritimes depuis 1923

du  
**LA CHARTE**  
**Médiateur du locataire**

Proposer des solutions



Apaiser les litiges

Dialoguer





# du **LA CHARTE** **Médiateur du locataire**

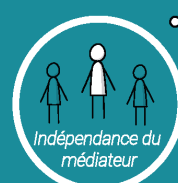
**Augmenter la qualité de service et la relation client** : c'est à partir de cet axe n°1 du plan stratégique de Côte d'Azur Habitat qu'il a été décidé de créer la fonction de médiateur du locataire, au sein de l'établissement, parmi plusieurs autres actions, comme la certification QUALIBAIL® obtenue en 2023.

Le recours à une fonction de médiation institutionnelle est en plein développement en France, sous l'impulsion des textes européens. La médiation est un mode alternatif de règlement des conflits, moins longue et coûteuse qu'une action judiciaire qu'elle peut permettre d'éviter, dans un contexte d'engorgement des tribunaux.

Alors que le contexte réglementaire s'est renforcé en matière de médiation à la consommation pour les entreprises en France, les bailleurs sociaux bénéficient d'une situation particulière, puisque les litiges relatifs aux baux d'habitation n'entrent pas dans le cadre du code de la consommation. Cette souplesse **permet d'adapter au mieux le dispositif internalisé de médiation du locataire mis en place par Côte d'Azur Habitat, qui est l'objet de la présente Charte**, en s'inspirant des principes et procédures de la médiation à la consommation et de la médiation de service public.

**La médiation est d'accès libre, direct et gratuit pour les locataires.** Elle intervient lorsque les autres recours internes sont épuisés, constituant la dernière démarche à l'amiable auprès de Côte d'Azur Habitat.

Au-delà, la fonction de médiation du locataire peut accentuer et nourrir le processus volontariste d'amélioration continue du fonctionnement de l'office. En permettant d'aboutir à une solution élaborée avec le locataire demandeur et les services de l'OPH, au travers d'un dialogue restauré et constructif, la médiation participe activement à cette démarche vertueuse, également en prévention de la réitération de certains litiges récurrents ou significatifs.





## RÔLE ET STATUT DU MÉDIATEUR DU LOCATAIRE

Le médiateur du locataire a vocation à recevoir les doléances des locataires lors de différends avec les services de Côte d'Azur Habitat, et à formuler des recommandations ou proposer des solutions en vue de la résolution des dossiers pour lesquels il intervient. La légitimité de son positionnement au sein de l'établissement lui permet de conduire les conciliations qu'il juge nécessaires, de veiller à l'applicabilité des solutions amiables retenues et d'effectuer leur suivi jusqu'à résolution complète.

### Ses missions essentielles sont :

- Intervenir dans la résolution de litiges persistants et/ou récurrents, par un examen approfondi et impartial fondé sur un processus de médiation défini.
- Contribuer activement à la recherche de 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 pratiques de l'Office.

### Valeurs et déontologie

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.
- L'indépendance d'action, pour faire émerger la solution la plus appropriée, grâce à son positionnement au sein de la structure (cf. ci-après).
- L'impartialité, en s'efforçant d'être le plus neutre possible.
- L'équité, par un traitement approprié en fonction de la situation.
- La volonté de rechercher des solutions amiables.
- Le respect du contradictoire, en veillant à ce que chaque partie ait la possibilité de faire connaître son point de vue à l'autre, si elle le souhaite.
- La confidentialité, en étant garant des informations et faits délivrés à titre personnel et confidentiel.
- La transparence, par la rédaction et la diffusion d'un bilan annuel de son activité, en respectant l'anonymat des personnes.

### Positionnement

Le médiateur est nommé par le Directeur Général de Côte d'Azur Habitat, et lui est rattaché.

Il agit en toute indépendance et sans parti pris. Il ne reçoit pas d'instruction de nature à orienter son action. Côte d'Azur Habitat met à sa disposition les moyens nécessaires à l'exercice de sa mission. Le médiateur a accès à toutes les informations générales et particulières, qui lui sont nécessaires pour l'exercice de sa mission, auprès des directions de l'Office.



## CHAMP D'APPLICATION DE LA MÉDIATION DU LOCATAIRE

Toute personne physique ou morale, locataire de Côte d'Azur Habitat, peut directement saisir le médiateur du locataire pour rechercher une solution amiable sur les litiges relevant de son périmètre d'intervention, constatés avec les services de l'Office, dès lors :

- que des démarches préalables enregistrées auprès des services de Côte d'Azur Habitat auront précédé cette demande,
- qu'après épuisement de ces voies de recours internes, le litige n'a pu être résolu.

### Le médiateur de Côte d'Azur Habitat traite de 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,
- aux nuisances locatives ayant justifié une réclamation auprès du bailleur, et ne relevant pas d'un conflit d'ordre privé entre locataires.

### Le demandeur doit avoir un intérêt personnel et direct à agir.

La procédure de médiation est écrite et contradictoire. Son processus est fixé par le médiateur, étant entendu que :

- Le médiateur du locataire est saisi par écrit, à l'aide d'un formulaire de demande de médiation mis à sa disposition, si le demandeur le souhaite, ou par courrier directement établi par ses soins, reprenant l'ensemble des éléments de saisine requis,
- Les copies de tous les documents utiles à la compréhension de la demande de médiation doivent être jointes au formulaire ou au courrier de saisine pour faciliter l'étude du dossier,
- Le médiateur du locataire peut être saisi par une association de locataires, agissant au nom du locataire demandeur, sur sa sollicitation expresse,
- Le médiateur du locataire sera référencé auprès des services de médiation de la Ville de Nice et de la Métropole Nice Côte d'Azur – et de toute autre entité de médiation de collectivités territoriales sur lesquelles l'établissement dispose de patrimoine – afin de leur permettre d'informer un locataire de Côte d'Azur Habitat demandeur et de le réorienter utilement, le cas échéant, si la demande remplit les conditions de saisine indiquées ci-avant,
- Le médiateur peut également se saisir, le cas échéant, de situations individuelles particulièrement sensibles qui seraient portées à sa connaissance et relèveraient de son champ de compétence,
- Le médiateur est tenu à un devoir de confidentialité au regard des informations recueillies,

Le médiateur devra orienter ou réorienter les personnes, si la demande du locataire n'entre pas dans son champ de compétence.

En outre, le médiateur :

- Ne peut 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,
- Ne peut pas traiter directement des demandes de logement ou de changement de logement, qui sont de la compétence de la commission d'attribution des logements et d'examen de l'occupation des logements,
- Ne peut pas traiter des litiges strictement privés.

Le médiateur se réserve le droit de ne pas donner suite à tout écrit qui comporterait des propos à caractères injurieux, calomnieux ou diffamatoires, ou des éléments de nature discriminatoire.



# PRINCIPES GÉNÉRAUX 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 communiqués. Le contenu de cette charte sera transmis au locataire demandeur en cas de recevabilité de sa demande, afin de garantir le bon déroulement de la médiation.

## Recevabilité de la demande

- Le médiateur accuse réception de la demande de médiation dans un délai de 15 jours à compter de la date de réception de celle-ci.

Le médiateur informe le demandeur soit de l'instruction de son dossier, soit de la réorientation de la demande du locataire, si celle-ci n'entre pas dans son champ de compétence.

Le point de départ de la médiation est fixé à la date de la lettre d'acceptation de sa mission par le médiateur.

## Déroulement de la médiation

Les échanges entre le médiateur et les parties se font en premier lieu par écrit.

Le médiateur peut ensuite souhaiter entendre et/ou recevoir personnellement les parties. Dans les litiges les plus complexes, il peut faire appel à un expert qu'il choisit librement dans le domaine d'activité concerné, ou encore proposer une réunion aux parties, avec l'appui d'un tiers si elles le souhaitent, ainsi qu'un calendrier de médiation.

Les parties doivent fournir au médiateur tous les éléments d'information lui permettant d'instruire le litige. Dans le cas de litiges déjà examinés par des instances extérieures à l'office (conciliateurs de justice,...) le médiateur pourra se rapprocher de celles-ci.

La médiation peut être interrompue à tout moment sans justification par les participants, ou par le médiateur s'il considère que les conditions de la médiation ne sont plus réunies.

## Avis rendu par le médiateur

Une fois l'instruction du dossier terminée, le médiateur rend un avis ayant pour objet de favoriser le règlement amiable du litige.

La recommandation du médiateur doit aborder l'ensemble des questions exprimées par le demandeur, être motivée et s'employer à rechercher une solution qui soit applicable et convienne aux parties.

- Celle-ci est adressée à chacune des parties, ainsi qu'à l'association de locataires dans le cas où cette association a introduit la demande de médiation au nom du demandeur.

Les parties peuvent formaliser leur accord sur la base de la recommandation du médiateur sous la forme d'une convention écrite. Le médiateur peut apporter son concours à la rédaction de cette convention, mais celle-ci est signée par les parties seules.

En cas de désaccord formalisé, les parties demeurent libres de porter le litige devant les tribunaux compétents. Les conventions négociées entre les parties avec l'aide du médiateur ne peuvent être portées à la connaissance d'un tiers au différend, sauf accord des parties.

## Effets et 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.

L'échéance de la médiation intervient dès lors que le médiateur a envoyé son avis au locataire et aux parties concernées.



Par ailleurs, dans les cas particuliers suivants, la médiation prend fin dès lors que :

- Les parties conviennent d'un accord avant que le médiateur n'ait remis son avis.
- L'une des parties se refuse à coopérer avec le médiateur, en particulier à lui transmettre les informations nécessaires à l'établissement de son avis.
- L'une des parties introduit une action en justice en cours de médiation.

Le médiateur en informe par écrit les parties.

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



## SUIVI DE L'ACTION DU MÉDIATEUR

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

Ce rapport d'activité ne contient aucun nom ni aucun élément permettant d'identifier l'une des parties.

Le rapport d'activité du médiateur de Côte d'Azur Habitat est rendu public.



## PORTÉE DE LA CHARTE

La charte du médiateur du locataire est accessible à tous. Côte d'Azur Habitat s'engage à la faire connaître. Tout demandeur auprès du médiateur s'engage à respecter la présente charte en ses dispositions.

La présente charte est adoptée par le conseil d'administration de Côte d'Azur Habitat. Toute modification ultérieure fera l'objet d'une présentation devant le conseil d'administration de l'Office.



## Comment fonctionne la médiation du locataire ?

1

Démarche

Vous êtes locataire et déposez une réclamation enregistrée depuis moins d'un an auprès de Côte d'Azur Habitat.

**La réponse apportée est insatisfaisante  
OU  
Pas de réponse depuis plus de deux mois.**



2

Médiation

Vous avez la possibilité de saisir le médiateur du locataire afin de rechercher une solution amiable à ce litige.  
*La saisine est faite par écrit directement par vos soins, ou, si vous le souhaitez, par une association de locataires qui agit en votre nom. Il est important de joindre toutes les copies de pièces justificatives.*



**Dans les 15 jours**



**Requête recevable**

Information, puis instruction du dossier dans un délai maximal de 90 jours (prolongeable dans les situations les plus complexes)



**Le médiateur du locataire  
rend son avis**

**Requête irrecevable**

Information et réorientation

Côte d'Azur  
**habitat**

1<sup>er</sup> bailleur des Alpes-Maritimes depuis 1923