

# Charte de médiation



La médiation est une procédure qui propose une solution de conciliation aux parties en litige, dans laquelle le médiateur sert d'arbitre et de facilitateur.

## Le rôle du médiateur

En créant une mission de médiation, l'Ophis souhaite offrir un service amélioré à ses interlocuteurs. Le médiateur doit apporter une solution amiable, équilibrée et définitive à des situations d'insatisfaction, voire de blocage. Le litige peut porter par exemple sur un conflit avec votre interlocuteur habituel de l'Ophis, une difficulté financière sous-estimée, etc... La procédure est gratuite.

## Qui peut saisir le médiateur ?

Un particulier (locataire, demandeur de logement, accédant à la propriété...), une association, une collectivité, un partenaire (fournisseur, entreprise, architecte, travailleur social...).

## Quand saisir le médiateur ?

Le médiateur intervient après que les services de l'Ophis ont déjà été saisis et ont apporté une réponse (ou n'ont pas apporté de réponse dans le délai convenu) et qu'il subsiste un différend entre le demandeur et l'Ophis

## Comment saisir le médiateur ?

La demande doit être faite **par écrit** : un courrier papier adressé au médiateur de l'Ophis, 32 rue de Blanzat à Clermont-Ferrand, ou bien un courriel adressé à [mediateur@ophis.fr](mailto:mediateur@ophis.fr).

Le médiateur accuse réception de la demande par écrit, précise l'examen de la demande et le délai dans lequel sera apportée une réponse.

L'examen sera fait en toute impartialité et confidentialité.