

## ► Les 3 principes du médiateur du locataire

- 1** - Le médiateur du locataire de Sèvre Loire Habitat peut être saisi pour les litiges non résolus à l'amiable entre les services de SLH 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.

## ► Le médiateur, pourquoi ?

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

## ► Le médiateur, pour qui ?

Tous les locataires de SLH peuvent s'adresser au médiateur : locataire d'un logement, d'un parking, d'un local associatif ou commercial, etc...

## ► Le médiateur, que fait-il ?

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 résolution complète du litige.

## ► Quand faire appel au médiateur ?

SLH met tout en oeuvre pour répondre à vos demandes et gérer vos réclamations. Il peut arriver qu'une demande nous échappe ou que vous ne soyez pas d'accord avec la réponse que nous vous avons apportée : dans ce cas, nous mettons à votre disposition les services d'un médiateur des litiges de la consommation.

Ce service peut être sollicité dès lors que votre problème n'est pas réglé ou que la réponse ne vous donne pas satisfaction. Il est le dernier recours à l'amiable dans vos démarches auprès de SLH. Une association de locataires peut également vous aider à formuler votre demande.

## ► La médiation, comment ça marche ?

Vous devez avoir envoyé à nos services une réclamation écrite moins d'un an avant la saisine du médiateur. Si la réponse apportée ne vous convient pas, vous pourrez alors contacter le médiateur Hlm sur le site : <http://slh-habitat.fr/mediation>

Vous saisissez votre demande en précisant votre nom, vos coordonnées, vos références client et en décrivant le problème rencontré. Vous pourrez joindre toutes les pièces concernant le litige. Le médiateur examinera votre demande. Si elle est recevable, le médiateur vous mettra en contact avec nous pour tenter de trouver un accord et régler le différend. Vous devrez respecter une totale confidentialité sur les échanges pendant la médiation, ainsi que sur les accords conclus.

**La médiation pour quels litiges ?** Votre demande doit [pour les activités locatives] être en lien avec votre bail et concerner les charges locatives, les services rendus, le niveau de loyer, un conflit de voisinage, [pour les activités accession] concerner le contrat de vente de votre logement (commercialisation, construction, garantie de rachat, vente Hlm...). Attention ! Le médiateur ne traitera pas les demandes qui n'entrent pas dans ces critères.