

Le médiateur HLM

Les Résidences répond à vos demandes et gère vos réclamations. Il se peut que vous ne soyez pas d'accord avec une réponse apportée. Dans ce cas, le Médiateur HLM, issu d'un organisme indépendant, peut intervenir afin de solutionner le différend entre les deux parties.

La médiation pour quels litiges ?

Votre demande doit concerner strictement :

- Le bail et être en lien avec les charges locatives, les services rendus, le niveau de loyer, un conflit de voisinage
- Le contrat de vente de votre logement (commercialisation, construction, garantie de rachat, vente Hlm...)

La médiation, comment ça marche ?

1. Après avoir reçu la réponse des *Résidences* à votre réclamation, si celle-ci ne vous convient pas, vous pourrez alors contacter le médiateur Hlm sur le site www.medicys.fr ou par courrier postal : Médicys - 73 boulevard de Clichy - 75009 Paris.
2. 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.
3. Le médiateur examinera votre demande.
4. Le médiateur statuera sur votre demande. Si elle est recevable, le médiateur se positionnera comme intermédiaire entre vous et le bailleur, pour tenter de régler le différend à l'amiable.



Etapes avant de contacter le médiateur

1. Envoi de votre réclamation aux *Résidences*
2. Réponse des *Résidences*
3. Si la réponse ne vous convient pas, prenez contact avec le médiateur HLM, dans un délai d'un an

