

## Qu'est-ce que la médiation ?

La médiation est un mode de résolution des conflits qui consiste à accompagner les parties, ici Presqu'île Habitat et ses locataires, en demandant l'avis et l'aide d'une personne indépendante : le médiateur.

## La médiation Hlm, pour quels litiges de la consommation ?

Concernant les activités locatives, les litiges doivent être en lien avec le bail et peuvent concerner :

- > les charges locatives,
- > l'entretien,
- > le niveau de loyer,
- > les travaux,
- > etc.

## Quand engager une médiation ?

Dans un premier temps, une réclamation écrite doit être envoyée au bailleur. Si le locataire conteste la réponse apportée, un médiateur peut alors être contacté, dans un délai de moins d'un an après l'envoi de la réclamation.

## Comment saisir un médiateur ?

Pour faciliter l'accès aux locataires aux services d'un médiateur, l'USH a décidé de mettre en place un dispositif dédié à la médiation Hlm, en faisant appel à un prestataire indépendant et spécialisé dans

les litiges de la consommation : Medicyc.

Ainsi, **le site Internet dédié [www.lemediateurhlm.org](http://www.lemediateurhlm.org) permet aux locataires de saisir une demande** en décrivant le problème rencontré et en joignant, si besoin, toutes les pièces concernant le litige.

Pour les personnes n'ayant pas accès à Internet, le service de médiation peut également être saisi par courrier ou par téléphone à :  
Medicyc  
73, Boulevard de Clichy  
75009 PARIS  
01.49.70.15.93

## Comment se déroule une médiation ?

Le médiateur, une fois saisi, a trois semaines pour se prononcer sur la recevabilité de la demande. S'il la juge recevable, un courrier électronique ou papier est envoyé à chacune des parties afin de notifier le début du processus de médiation.

Le médiateur peut ensuite débiter sa mission de médiation, via une plate-forme d'échanges, par échanges de mails, par téléphone, etc. Si le dossier le nécessite, le médiateur peut se déplacer, dans un lieu adapté, pour rencontrer les parties.

**À retenir :** Le bailleur peut refuser de s'engager dans une médiation dès la notification de celle-ci par le médiateur. De plus, tout au long du processus, chacune des parties peut y mettre un terme.

## Quel est la valeur juridique d'une médiation ?

Si un accord est trouvé entre les deux parties, la médiation donne lieu à un procès-verbal de médiation rédigé et signé par le médiateur. En l'état, les parties n'ont pas d'obligation d'application de celui-ci. Cependant, l'accord de médiation peut donner lieu à une homologation par le juge. Celle-ci donne alors une « force exécutoire » à l'accord, c'est-à-dire qu'elle oblige chacune des deux parties à respecter les engagements pris.

## Quel est le coût d'une médiation ?

Tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de résoudre, à l'amiable, le litige qui l'oppose à un professionnel. Ainsi, ce dispositif est entièrement financé par Presqu'île Habitat.

## À retenir de la médiation !

### Les règles d'or



### Les étapes-clé

