



Note d'information aux locataires

NOUVEAU MEDIATEUR DE LA CONSOMMATION

Mesdames, Messieurs, Chers locataires,

Comme vous le savez, la SACVL vous propose les services d'un médiateur de la consommation. La médiation est une manière de résoudre à l'amiable d'éventuels conflits/différends avec la SACVL, lorsque tous les recours internes sont épuisés. Elle offre une nouvelle opportunité de résoudre simplement un litige.

Basée sur le volontariat, la médiation est confidentielle et non contraignante : chacune des parties peut en sortir à tout moment et le résultat n'est qu'une préconisation, pas une obligation.

Pour remplir cette mission, la SACVL a initialement fait appel à Médicys. Toutefois, nous avons été informés par ce dernier du non renouvellement de leur agrément par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation. Par conséquent, Médicys ne peut poursuivre cette activité.

La SACVL a donc fait appel à un nouveau médiateur, à savoir **l'Association des Médiateurs Européens**, prise en sa qualité d'entité de la médiation de la consommation **AME Conso**, laquelle des médiateurs, personnes physiques qui exercent leur mission en toute impartialité et indépendance tout en faisant preuve des qualités humaines indispensables au principe de la médiation: écoute, sens du dialogue, esprit pédagogique, pragmatisme, disponibilité.

→ Pour quels litiges pouvez-vous saisir le médiateur ?

Le médiateur <u>traite les litiges</u> liés :	Le médiateur <u>ne traite pas</u> :
<ul style="list-style-type: none">– 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	<ul style="list-style-type: none">– les demandes de logement– les demandes de changement de logement– les conflits d'ordre privé– les situations en cours de procédure judiciaire ou suite à une décision de justice

→ Qui peut saisir le médiateur et sous quelles conditions ?

- Un locataire d'un bail d'habitation (à l'exception donc des baux professionnels ou commerciaux)
- Une association de locataires
- Un accédant

Il faut obligatoirement que des démarches écrites auprès des services de la SACVL aient précédé la demande de médiation et qu'après épuisement de ces voies de recours internes, le litige n'ait pu être résolu. Il faut également que le différend date de moins d'un an.

→ Comment se passe une médiation ?

Vous déposez votre demande de médiation en ligne sur www.mediationconso-ame.com en complétant le formulaire dédié ou en adressant un courrier par voie postale à l'adresse suivante : **AME CONSO – 11, place Dauphiné – 75001 PARIS**. AME Conso accuse réception de votre demande et désigne un médiateur pour examiner votre demande. Le médiateur étudie la recevabilité de votre demande (3 semaines maximum) et vous en informe.

- Si la demande de médiation n'est pas recevable, vous recevez un courrier motivé, par voie électronique ou postale, vous informant du rejet de votre demande dans un délai maximal de trois semaines à compter de la réception de votre dossier.
- Si votre demande est recevable, le membre médiateur vous notifie la recevabilité de votre demande de médiation. Il notifie également votre demande à la SACVL qui est invitée, par voie électronique ou par courrier simple, à entrer en médiation. Il est également rappelé aux deux parties qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus.



Le médiateur étudie le dossier et recherche des solutions pratiques, efficaces et durables. Il formule des recommandations **sous 90 jours maximum**, que les parties sont libres de suivre ou non.

Si un accord est trouvé, le médiateur rédige **un accord de médiation** et le fait signer aux deux parties. A l'inverse, si aucun accord n'est trouvé, le médiateur rédige un constat d'échec et le fait signer aux deux parties.

→ Comment saisir le médiateur ?

Le médiateur est saisi par écrit à l'aide d'un formulaire de demande de médiation, directement par vos soins ou par l'intermédiaire d'une association de locataires.

La demande peut être faite en ligne sur www.mediationconso-ame.com

Les copies des courriers préalables doivent être jointes au formulaire pour permettre l'étude du dossier.

→ La médiation est-elle payante ?

La médiation est **d'accès libre, directe et gratuite** pour vous, sauf si vous souhaitez faire appel à un expert (le cas échéant, les honoraires d'expert sont à votre charge).

→ Quelle est la différence entre la médiation et la voie judiciaire ?

Le médiateur propose une solution amiable en concertation avec les parties, dans le cadre d'un **processus confidentiel**. Chaque partie reste libre et peut décider **d'arrêter la médiation à tout moment, d'appliquer les recommandations du médiateur ou pas**. Une médiation est également plus courte.

Devant les tribunaux, le juge tranche et la solution s'impose aux parties (même si elle ne les satisfait pas). Le processus est **non confidentiel** (décision de justice publiée). La voie judiciaire peut être **coûteuse pour vous** (honoraires avocats, frais de justice) et les délais sont de plusieurs mois, voire années, compte tenu de l'encombrement des tribunaux.

→ Pourquoi la SACVL fait appel à un médiateur ?

C'est une obligation qui s'impose à tous les professionnels, qui doivent proposer à leurs clients les services d'un médiateur pour tous les litiges de consommation restés sans solution (Code de la Consommation L. 611-1 à L. 616-2 et R. 612-1 à R. 612-2).

→ Est-ce qu'une médiation aboutit toujours à une solution ?

Dans 80% des cas, la médiation aboutit à un accord (Source : Institut Français de la Médiation).

Si aucun accord n'est trouvé, il vous appartient de saisir la justice et c'est le juge qui tranchera et ses décisions s'imposeront aux deux parties.

→ Coordonnées des médiateurs à votre disposition

- **AME Conso (Association des médiateurs Européens)** par voie électronique : www.mediationconso-ame.com en complétant le formulaire dédié ou par voie postale : AME CONSO | 11, place Dauphiné – 75001 PARIS.
- **Commission départementale de conciliation du Rhône** par voie électronique : ddcs-droitaulogement@rhone.gouv.fr ou par voie postale : Direction Départementale de la Cohésion Sociale (DDCS) Service du Droit au Logement (CDC) | 33, rue Moncey – 69241 LYON Cedex 03 ou par téléphone : 04.81.92.45.39.

Thierry BERGEREAU
Directeur général