

# La Médiatrice interne... à votre écoute



Vous faites face à un désaccord avec un de nos services ? Ou vous n'avez pas eu de réponse à votre demande ?

Soucieux d'accroître la qualité de service proposée aux clients, Loir&Cher Logement a nommé une médiatrice interne pour une écoute supplémentaire en cas de différend ou de dysfonctionnement.

Vous êtes locataire de Loir&Cher Logement, vous avez un désaccord avec l'un de nos services ? Vous avez échoué dans vos démarches préalables : absence de réponse, contestation de sujets concernant les charges, l'usage du logement, la qualité de service ou l'entretien des espaces communs... ?

**Vous avez la possibilité d'exercer un recours amiable et gratuit en saisissant notre médiatrice interne**

## Etape 1 La saisine de la médiatrice

Transmettez votre demande à :



Marie MILHIET-BERTIN  
Médiatrice interne  
13 rue d'Auvergne  
41000 Blois

Si votre réclamation se situe en dehors du domaine d'intervention de la médiatrice, elle sera transmise au service compétent. Bien entendu, vous êtes tenu informé de la réorientation de votre réclamation.



[contact@loir-et-cher-logement.fr](mailto:contact@loir-et-cher-logement.fr)

La confidentialité de la démarche vous est garantie.

## Etape 2 L'étude du dossier

Vous recevrez par courrier un accusé de réception vous informant de la prise en compte de votre dossier. Par la suite, la médiatrice sera amenée à prendre contact avec vous pour une bonne compréhension de la situation.

Indépendante et ne rendant compte qu'à la Direction Générale, elle apporte une étude attentive et un traitement impartial de votre réclamation.

## Etape 3 La réponse de la médiatrice

Une fois l'ensemble des éléments recueillis dans le respect de la confidentialité, notre médiatrice interne sera alors en mesure de vous apporter une réponse dans les meilleurs délais, pour confirmer ou infirmer le cas échéant la situation soumise, ou bien pour parvenir à une proposition de compromis.

A vos côtés...  
pour mieux vivre  
votre habitat

**0254 555 353**

[contact@loir-et-cher-logement.fr](mailto:contact@loir-et-cher-logement.fr)

 Loir&Cher Logement - Cogeco