

Médiation Groupe Arcade-VYV



Le RAPPORT 2019 du MEDiateur de la CONSOMMATION

Le Groupe Arcade-VYV

Créé en 1979 par Pierre-André Périssol, Ministre du Logement de 1995 à 1997, le Groupe Arcade a pris cette dénomination en 1984.

Au cours des décennies suivantes, sous la Présidence de Marc Simon et la Direction de Jacques Wolfrom, son développement s'est poursuivi avec une stratégie de croissance externe soutenue.

40 ans après sa création, le Groupe, implanté dans 12 régions, est un acteur connu et reconnu :

- du monde Hlm – 4ème bailleur social en France,
- mais aussi, grâce à son association d'insertion et son pôle privé, comme un authentique généraliste de l'habitat.

trois
con
vic
tions

LOGEMENT ET SANTÉ SONT INDISSOCIABLES

Le logement est même un déterminant de santé fondamental, une condition essentielle à la vie de chacun.

Personne ne doit être laissé sur le bord de la route et les réponses apportées doivent prendre en compte les parcours de vie pour agir efficacement et accompagner chacun, sans exclusion.

L'HABITAT DOIT ÊTRE INNOVANT

Il doit être plus intelligent, plus connecté et plus durable pour s'adapter à l'évolution des modes de vie et des usages (allongement de l'espérance de vie, évolution des modèles de famille) et répondre aux grands enjeux de notre planète, notamment en matière de développement durable et de climat.

LA PRIORITÉ EST DONNÉE À L'HUMAIN

La France n'est pas un territoire uniforme. L'ancrage local et la prise en compte de ses spécificités sont la garantie d'une réponse de proximité adaptée et pertinente. Cette présence au plus près des territoires permet de placer l'humain au cœur de son action, et de penser l'habitat social selon des besoins concrets.

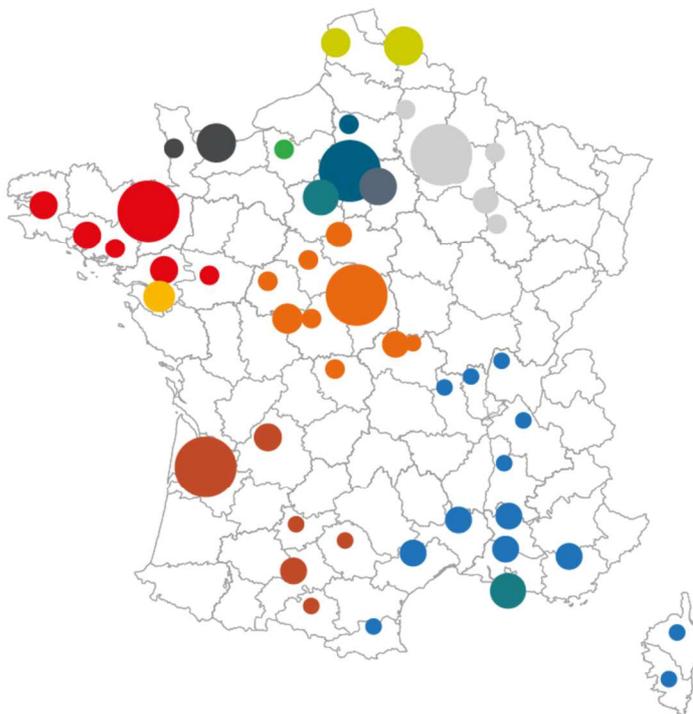
Le 1^{er} Juillet 2019, une nouvelle page s'est ouverte : en s'alliant avec le Groupe VYV, numéro un du secteur mutualiste en France, le Groupe Arcade est devenu Groupe Arcade-VYV.

Cette union des expertises de l'habitat et de la protection sociale représente un modèle unique et innovant d'habitat social au service du « mieux-vivre », un atout sans équivalent pour affronter les défis d'un monde qui change.

Le Groupe Arcade-VYV couvre l'ensemble des métiers de l'immobilier : il construit et gère une offre complète de logements et de résidences services sur tous les segments de l'habitat.

Par l'intermédiaire de ses filiales (cf. liste en Annexe) ancrées dans les territoires, le Groupe Arcade-VYV construit 5.000 logements par an et gère un patrimoine de 170.000 logements.

Carte des implantations du Groupe Arcade-VYV



Le choix d'un médiateur interne : Le logement social n'est pas doté d'un médiateur sectoriel, comme il en existe dans d'autres professions, la banque ou l'assurance par exemple.

Dès lors, deux solutions s'offraient au Groupe Arcade-VYV :

- mandater un prestataire externe – l'Union Sociale pour l'Habitat proposant aux organismes Hlm de recourir aux services de la plateforme Médicys (association d'huissiers),
- ou se doter d'une solution en interne.

Attachés aux valeurs de proximité et sensibles au regard de l'image contentieuse des huissiers, les dirigeants du Groupe Arcade-VYV ont décidé de mettre en place un système de médiation interne au service de toutes ses entités

Présentation du Médiateur



Retiré de la vie active en 2015, Pierre Ulliac a occupé depuis 1983 différentes fonctions techniques, opérationnelles et managériales dans le secteur de l'Habitat Social.

Il a également été membre titulaire de la Commission Départementale de Conciliation d'Ille-et-Vilaine pendant 6 ans.

Pierre Ulliac a été désigné comme Médiateur de la consommation par le Groupe Arcade pour une durée de 3 ans en date du 27 novembre 2017.

Son mandat est irrévocable sauf cas de force majeure.

Il a été référencé par la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC) par décision du 14 décembre 2018 et figure sur la liste des médiateurs de la consommation notifiée auprès de la Commission Européenne.

Neutre, impartial et formé à la Médiation de la consommation, il met en œuvre ses qualités d'écoute pour aider les parties à renouer le dialogue et trouver une issue amiable à leurs différends.

Le Mot du Médiateur

Suite à la décision favorable rendue, le 14 décembre 2018, par la CECMC (Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation), les dispositifs de médiation proposés par le Groupe Arcade – VYV ont été rendus opérationnels à partir de :

- février 2019 pour l'Accession à la Propriété – Médiation des Litiges de Consommation,
- et mars 2019 pour le Locatif – Médiation des Litiges Locatifs, celui-ci fonctionnant, sur préconisation de la CECMC selon les mêmes modalités que pour l'Accession à la Propriété.

Ils ont fait l'objet de présentation (principes et règles s'appliquant à la Médiation, organisation mise en place et cadre d'intervention...), les 24 octobre 2018, 10 janvier et 28 juin 2019 auprès des Cadres Dirigeants des Sociétés (ESH et Coopératives) d'Hlm du Groupe.

Au cours de cette 1^{ère} année de fonctionnement, j'ai été destinataire de 9 saisines :

- 1 Accédant Propriété,
- 8 Locataires.

En synthèse, sur les 9 saisines reçues au cours de l'année 2019,

- 2 reçues en décembre ont été instruites début 2020,
- 1 n'entrait pas dans le champ contractuel,
- 3 n'ont pas été menées à terme, la situation ayant évolué dans l'intervalle,
- 3 avis ont été rendus, les 3 acceptés par les deux parties.

Pour chacune de celles-ci, je me suis attaché à appréhender les litiges en Droit et en Equité et à formuler des avis de la manière la plus objective et pragmatique possible en faisant profiter le doute aux Consommateurs (Accédants et Locataires).

Le Médiateur du Groupe Arcade-VYV

Pierre ULLIAC

31 janvier 2020

Comment Joindre le Médiateur

Vous êtes accédant ou locataire-accédant ?

Vous avez la possibilité de faire appel gratuitement au Médiateur de la consommation du Groupe Arcade-VYV.

Vous êtes locataire d'un bail d'habitation?

Le contrat de bail d'habitation se situe en dehors du champ de la Médiation de la consommation. Le Groupe Arcade-VYV met toutefois à votre disposition, gratuitement, les services du Médiateur.

Il agit en toute indépendance et peut être saisi :

Par courrier :

Médiateur de la consommation Groupe Arcade-VYV

BP 50147

35201 RENNES CEDEX

Par un dépôt en ligne :

en complétant le formulaire de saisie sur le site

www.mediateurconso-groupe-arcade.com

Le Rapport d'Activité 2019 du Médiateur

Les données ci-après sont communiquées conformément à l'article R 614-2 du code de la consommation. Elles se rapportent à la période allant du 1^{er} février au 31 décembre 2019.

Litige relevant du Droit de la Consommation (Accession à la Propriété)

Une seule saisine a concerné l'Activité d'Accession à la Propriété.

Le dossier étant complet et documenté dès l'origine,

- l'accusé de réception a été adressé sous 6 jours
- et l'Avis rendu a été communiqué aux deux parties sous 22 jours.

S'agissant d'une levée de réserves, la solution proposée répondait aux attentes du Consommateur (Acquéreur). Elle a été acceptée par le Professionnel (Organisme Promoteur).

Litiges hors champ du Droit de la Consommation (Activité Locative)

Le nombre de Litiges dont le Médiateur a été saisi

Pour cette 1^{ère} année de fonctionnement, j'ai été destinataire de 8 saisines par des locataires de 5 Sociétés du Groupe.

Les courriers d'Accusé de réception des saisines ont tous été adressés sous 3 semaines à l'exception d'une situation (23 jours) – saisine reçue en période d'été.

Les litiges évoqués ont été de natures très différentes :

- dysfonctionnement d'équipement,
- relogement suite à sinistre,
- régularisation tardive de charges,
- préavis.

Propositions de Litiges que le Médiateur a refusé de traiter

Une seule sollicitation (travaux d'embellissement du logement) ne rentrait pas dans l'objet du dispositif de médiation (hors champ contractuel du bail).

Le Médiateur a préconisé au bailleur de prendre contact avec son locataire pour examiner la demande.

Médiations interrompues

3 médiations ont été interrompues au cours de l'instruction :

- 2 locataires ayant été relogés dans un autre logement : le litige, provenant d'un sinistre, étant devenu sans objet,
- la situation d'1 locataire ayant changé dans le mois de la saisine, alors qu'elle contestait la durée du préavis, elle souhaitait au finalement conserver le logement pour lequel elle avait donné congé.

Durée nécessaire à la résolution des Litiges

Avec 2 saisines reçues en décembre 2019 qui ont été instruites début 2020, ce sont en fait 2 situations qui ont été traitées au cours de l'année 2019.

Les Avis ont été rendus sous 56 jours pour l'une et 105 jours pour l'autre (des compléments et précisions ayant été sollicités) après contact téléphonique avec les intéressés.

Pourcentage de Médiations Exécutées

Les 2 avis rendus ont été acceptés par les Bailleurs concernés.

Pourcentage de Solutions proposées en faveur du consommateur et Pourcentage de litiges résolus à l'amiable

Les solutions proposées ont été dans le sens des demandes exprimées par les locataires et confirmées lors des entretiens téléphoniques avec eux.

Recommandation aux professionnels

Plusieurs situations ont donné lieu à saisine du Médiateur en raison, selon les consommateurs (Accédants et Locataires), d'une absence de réponse de l'organisme suite à réclamation.

Sur la base de cette 1^{ère} année de fonctionnement,

- ➔ la traçabilité des réclamations, des réponses apportées et le suivi de leur bonne exécution,
- ➔ une organisation permettant d'assurer la continuité de services (absences pour arrêt de travail, congés...),
- ➔ la qualité des relations avec les requérants et un langage « accessible », auraient permis d'éviter certaines saisines.

De même,

- ➔ le suivi de la mise en œuvre des accords pris suite à médiation par les Sociétés du Groupe,
- ➔ l'information des requérants sur les délais et les relances effectuées auprès des intervenants externes sollicités pour résoudre les litiges, permettraient de conforter le dispositif de Médiation mis en place par le Groupe Arcade-VYV.

Passée cette phase de démarrage, le Groupe Arcade-VYV a décidé de renforcer la communication pour faire mieux connaître le dispositif en interne cours de l'année 2020 à l'occasion des « 1 an » de l'existence du dispositif.

Le Médiateur du Groupe Arcade-VYV

Pierre ULLIAC

31 janvier 2020

Annexe 1 – Retour sur les médiations 2019

Témoignage d'un consommateur

- Par un Locataire

« Bonjour M. Ulliac,

Grâce à votre intervention ma belle mère, Mme L..., a reçu les deux chèques soldant son litige de régularisation tardive des charges avec la Société ... :

le premier le 23/08/2019 pour les charges 2018,

le second le 18/09/2019 pour les charges 2019.

En son nom je vous adresse mes sincères remerciements.

Bien cordialement

M. Gérard M... »

22/09/2019

** Logement situé dans une copropriété avec gestion par un Cabinet Syndic*

Témoignages de professionnels

« Le litige concernait une vitre fêlée, dès l'entrée dans son appartement, d'un de nos locataires, dans le cadre d'un PSLA.

S'agissant d'un logement neuf de moins d'un an, c'est la Promotion qui devait prendre en charge les travaux. Mais, comme le dégât ne figurait pas à l'état des lieux d'entrée, celle-ci répondait que, forcément, c'était le locataire qui avait cassée la vitre.

Pour sa part, la gestion locative rétorquait que ce n'était pas à elle de s'en occuper puisque nous étions dans la première année après livraison.

Chacun campait sur ses positions.

Dans l'impasse, le locataire a eu le bon réflexe de saisir le médiateur.

L'intervention de ce dernier a débloqué la situation. À sa demande, des vérifications ont été faites et nous nous sommes aperçus que le locataire avait signalé la vitre fêlée, par écrit, dans les délais requis, soit dans les sept jours suivant l'état des lieux.

De plus, comme il s'agissait d'une vitre extérieure, inaccessible au locataire, il ne pouvait être l'auteur des faits.

Le médiateur a proposé le changement de la vitre par le Bailleur

La situation a été abordée en Comité de Direction et la vitre a été changée.

Cette intervention, extérieure au problème, a permis de résoudre une situation complètement bloquée. »

« Une de nos locataires rencontrait des difficultés avec sa chaudière à gaz. Lors de leur intervention, les équipes avaient pu constater les dysfonctionnements et fait le nécessaire pour résoudre les problèmes techniques.

Une proposition d'indemnisation avait alors été faite au regard des problématiques de chauffe que la locataire avait rencontrées.

Malgré cela, la locataire rencontrait toujours des difficultés à se chauffer. Cette fois, au lieu de revenir vers nous, elle a directement sollicité le médiateur.

À la demande de ce dernier, nous avons donc missionné un technicien et il a été constaté qu'il y avait, en plus des problèmes techniques initiaux, effectivement réglés, une mauvaise utilisation de l'équipement.

L'intervention du médiateur a permis la reprise du dialogue avec la locataire et nous avons pu nous assurer que les demandes étaient suivies sur le terrain.

La saisine du médiateur a évité le contentieux. La demande a été mieux suivie et nous avons montré à notre locataire comment bien utiliser son équipement. »

Annexe 2 – Liste des Organismes constituant le Groupe Arcade-VYV au 31 décembre 2019

