

Médiation Groupe Arcade-VYV



Le RAPPORT 2020 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 son nom en 1984.

Généraliste de l'habitat, composé de deux pôles (social et privé), le Groupe Arcade est le 4e acteur sur le marché du logement social. Au travers de ses 32 filiales ancrées dans les territoires, il construit 5 500 logements par an et en gère 170 000. Le Groupe Arcade couvre l'ensemble des métiers de l'immobilier sur le territoire métropolitain : il construit et gère une offre complète de logements et de résidences services sur tous les segments de l'habitat.

1 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.

Le 1er juillet 2019, une nouvelle page s'ouvre dans l'histoire du Groupe : le Groupe Arcade et le Groupe VYV, numéro un du secteur mutualiste en France, se rapprochent pour associer les expertises de l'habitat et de la protection sociale et ainsi construire un modèle unique et innovant d'habitat social au service du mieux-vivre.

2 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.

Plus qu'un déterminant de santé, l'habitat est une condition essentielle au mieux-vivre et doit prendre en compte les spécificités des territoires et les parcours de vie de chacun.

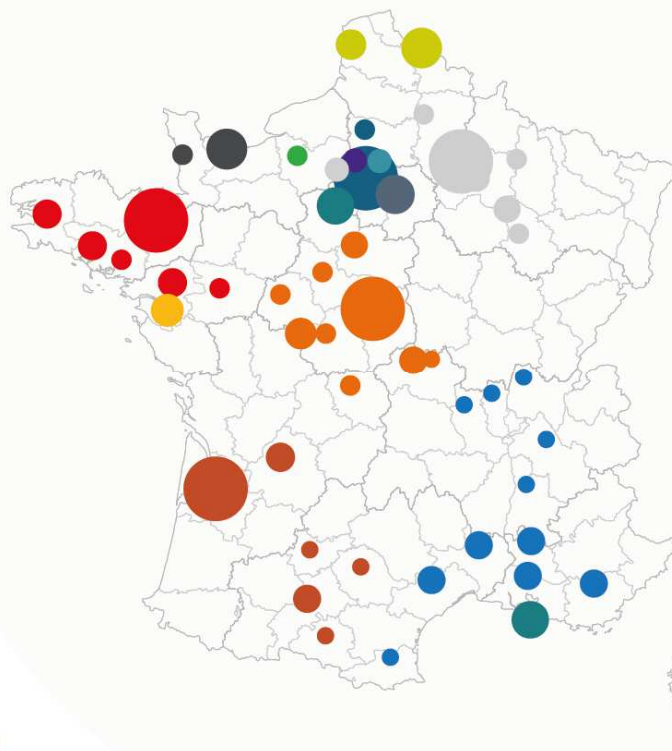
3 LA PRIORITÉ EST DONNÉE À L'HUMAIN

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.

Attachés aux valeurs de proximité, les dirigeants du Groupe Arcade-VYV ont décidé de mettre en place un dispositif de médiation interne au service de toutes ses entités constituant le pôle HIm.

trois
con
vic
tions

Carte des implantations du Groupe Arcade-VYV



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 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

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.

2020 constitue donc la 2^{ème} année de fonctionnement du dispositif de médiation.

Les dossiers reçus ont été instruits pendant les périodes de confinement grâce au télétravail dans les entités du Groupe ; les délais d'instruction ont été globalement respectés.

Au cours de l'année écoulée, j'ai été destinataire de 13 saisines (pour 9 en 2019) :

- aucune de la part d'accédant à la propriété,
- 13 émanant de locataires.

6 via le site www.mediateurconso-groupe-arcade.com et 7 par courrier.

En synthèse, ce sont **15 saisines** qui ont été **traitées** au cours de l'année en incluant les 2 reçues en décembre 2019 qui ont été instruites début 2020 :

- 4 étaient hors champ contractuel – notamment des demandes de changement de logement,
- **11 Avis ont été rendus**, tous acceptés par les locataires et un seul n'a pas été mis en œuvre par le bailleur.

Les Sociétés du Groupe Arcade-VYV sont attentives à apporter réponse aux réclamations des leurs clients (Accédants et Locataires).

Toutefois des manquements peuvent se produire.

Le dispositif de médiation peut alors être « actionné » par ceux-ci, j'ai souhaité cette année prendre contact téléphoniquement avec chacun d'eux pour rétablir la relation.

Pour chaque situation je me suis attaché à appréhender les litiges en Droit et en Equité et à formuler des Avis de 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 2021

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 2020 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} janvier au 31 décembre 2020**.

I - Litiges relevant du Droit de la Consommation (Accession à la Propriété)

Je n'ai pas eu à traiter de saisine concernant l'Activité d'Accession à la Propriété.

II - Litiges concernant l'Activité Locative :

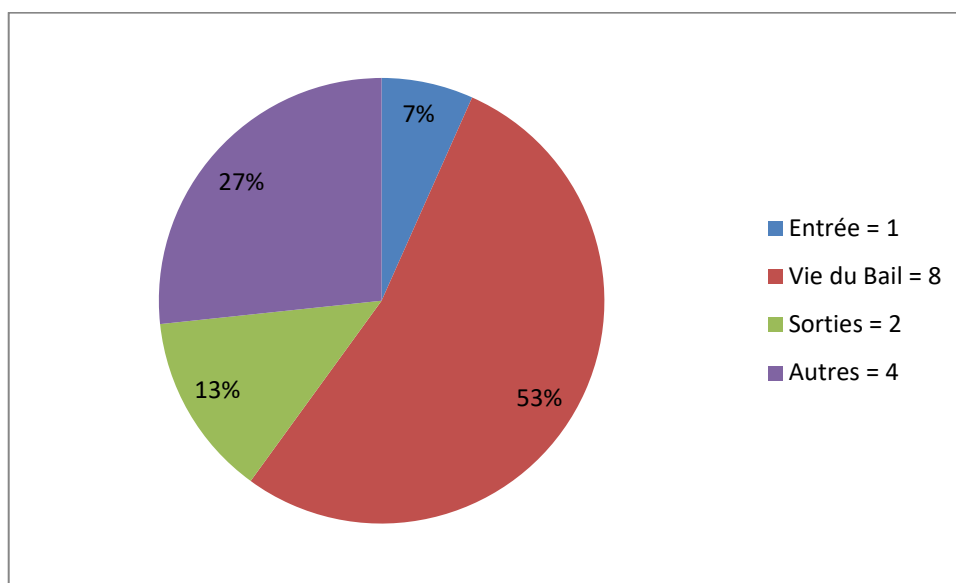
II-a) 13 saisines ont été reçues au cours l'année

Le nombre de Litiges dont le Médiateur a été saisi

J'ai été destinataire de **13 saisines** adressées par des locataires de 6 Sociétés du Groupe.

Les courriers d'**accusé de réception** des saisines ont été adressés **avec un délai moyen de 13 jours** avec un délai maxi de 30 jours (quelques saisines ont nécessité que des compléments et/ou précisions soient apportées par les locataires) **pour un délai recommandé de 21 jours**.

Les litiges évoqués ont été de natures très différentes :



- Entrée dans les lieux : 1 saisine
Réclamation au regard du Loyer quittancé
- Vie du Bail – occupation du logement : 8 saisines
Réclamations pour mauvais fonctionnement d'équipements
Contestation de la régularisation des charges
- Sortie – Départ du Locataire : 2 saisines
Contestations portant sur le quittancement / fixation date de l'Etat des Lieux
et la liquidation des charges
- Autres : 4 saisines (non recevables)
Demande de changement de logement notamment.

II-b) 15 saisines ont été instruites au cours de la période

(13 reçues et traitées en 2020 et 2 reçues en décembre 2019 traitées en 2020)

Propositions de Litiges que le Médiateur a refusé de traiter

- 3 sollicitations (*demandes de changement de logement*) qui sont hors champ contractuel du bail,
- 1 saisine très sommaire dans sa formulation,

ne rentraient pas dans l'objet du dispositif de médiation

Elles ont été relayées aux bailleurs concernés.

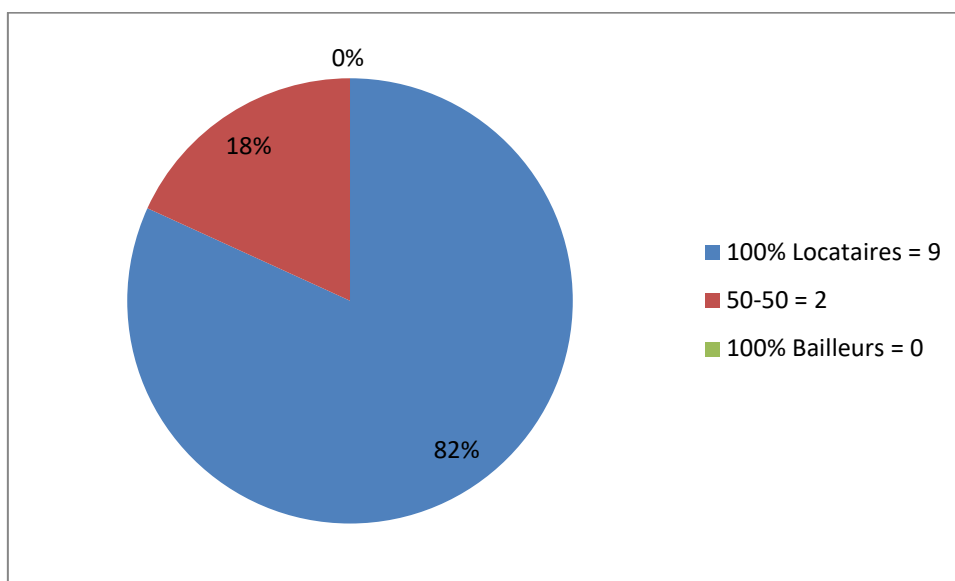
Médiations interrompues : aucune

Durée nécessaire à la résolution des Litiges

Avec 2 saisines reçues en décembre 2019 qui ont été instruites début 2020, ce sont en fait **11 situations** qui **ont été instruites** au cours de l'année écoulée.

Les **Avis ont été rendus avec un délai moyen de 42 jours** avec un délai maxi de 78 jours pour un **délai d'instruction recommandé de 90 jours**, un contact téléphonique a été établi avec les intéressés pour la plupart des situations.

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



Les avis rendus ont été globalement dans le sens des demandes exprimées par les locataires et confirmées lors des entretiens téléphoniques avec eux :

- 9 confirmant les demandes exprimées,
- 2 dont le montant de l'indemnisation a été partagé à 50% avec le bailleur.

Pourcentage de Médiations Exécutées

10 avis rendus ont été acceptés par les Bailleurs soit **91%**.

III - Recommandation aux professionnels

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

Sur la base de ces 2 années 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,
- et 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.

Le Médiateur du Groupe Arcade-VYV

Pierre ULLIAC

31 janvier 2021