



Médiation Groupe Arcade-VYV

RAPPORT 2022 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.

En juillet 2019, 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.

Généraliste de l'habitat, composé de deux pôles (social et privé), le Groupe Arcade est le **4e acteur sur le marché du logement social**.

Avec un **ancrage local** fort grâce à ses **34 filiales ***, le Groupe Arcade-VYV :

- Gère une offre complète de logements et de résidences services sur tous les segments de l'habitat avec **plus de 200.000 logements**,
- et Construit environ **5.000 logements par an**.

Cet ancrage local et la prise en compte de leurs 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.

Fortement inscrit dans l'économie sociale et solidaire, le Groupe Arcade-VYV, qui concilie activité économique et utilité sociale, poursuit des objectifs sociétaux tout en favorisant le développement local.

Ainsi 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.

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. Celui-ci a été agréé par la CECMC (Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation) en date du 14 décembre 2018.

Les Associations de Locataires siégeant au sein de l'instance de concertation ont confirmé, le 17 novembre 2021, l'intérêt de prolonger le dispositif en place pour 3 nouvelles années à compter du 1^{er} janvier 2022.

** la liste des filiales et leur implantation peut être consultée sur le site internet www.groupearcadevyv.fr*

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-Vyv en 2017.

L'instance de Concertation avec les Associations de Locataires ayant validé la reconduction du dispositif en place le 18 novembre 2021, son renouvellement a été sollicité pour 3 ans.

Son mandat est irrévocable sauf cas de force majeure.

Il a été référencé par la Commission d'Evaluation 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.

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 saisine sur le site
www.mediateurconso-groupe-arcade.com

Le Mot du Médiateur

Les dispositifs de médiation proposés par le Groupe Arcade-VYV ont été rendus opérationnels dès :

- Février 2019 pour l'Accession à la Propriété – Médiation des Litiges de Consommation,
- 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.

L'année 2022 constitue donc la 4^{ème} année de fonctionnement du dispositif de médiation du Groupe Arcade-Vyv.

Analyse et Traitement des Saisines 2022

Au cours de l'année écoulée, j'ai été destinataire de **50 saisines** :

- 8 saisines par des Accédants à la Propriété,
- 42 saisines par des Locataires,

Celles-ci se sont faites principalement via mon site : *www.mediateurconso-groupe-arcade.com*.

Avec 4 saisines reçues fin décembre et traitées en 2023, ce sont **46 saisines** qui ont été **instruites** au cours de l'année :

- **12 médiations** ont été **interrompues** – un **accord** ayant été **trouvé** dans l'intervalle entre les Clients et les Sociétés concernées,
- **34 médiations ont été menées à leur terme** et ont donc donné lieu à production d'un Avis : **26 acceptés formellement** par les locataires et toutes acceptées par les Sociétés du Groupe Arcade-Vyv.

En outre, suite à **dysfonctionnement du site internet**, des saisines (88) plus anciennes ont été stockées comme des « spam » et je n'ai pu en prendre connaissance qu'en avril 2022.

Je me suis toutefois attaché à examiner chacune d'entre elles et à les traiter selon la procédure habituelle. Une **analyse spécifique** en rend compte **en annexe 2**.

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

Toutefois des manquements peuvent se produire. Le dispositif de médiation peut alors être « actionné » par les consommateurs (Accédants et Locataires).

J'ai pris directement contact téléphoniquement avec certains d'entre 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
9 Janvier 2023

Le Rapport d'Activité 2022 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 2022**.

Le présent rapport comporte une analyse en 4 parties :

- I - Ensemble des litiges (accession à la propriété et Locatif)
- II - Zoom sur les litiges relevant de l'activité Accession à la propriété,
- III - Zoom sur les litiges concernant l'activité Locative.
- IV – Préconisations à destination des professionnels

I – Ensemble des Litiges (Accession et Locatif)

I-a) 50 saisines ont été reçues au cours l'année

En 2022, j'ai été destinataire de **50 saisines** par des consommateurs (accédants, locataires) des Sociétés du Groupe Arcade-Vyv

Les courriers d'**accusé de réception** des saisines ont été adressés **avec un délai moyen de 22 jours** pour un **délai requis de 21 jours**.

I-b) 46 saisines ont été instruites en 2022

Saisines reçues depuis le 1^{er} janvier 2022 : 50

dont reçues fin décembre traitées en 2023 : 4

Soit Saisines instruites en 2022 : 46

➤ **Médiations interrompues : 12**

Elles correspondent à des litiges résolus pendant l'instruction des saisines **soit 26% de litiges résolus à l'amiable ou devenues sans objet** (locataire ayant quitté le logement).

Pour ces saisines « classées », la démarche du consommateur à travers m'a permis de favoriser le rapprochement des parties et ainsi renouer le contact entre consommateur et professionnel.

➤ **Médiations traitées : 34**

Les avis rendus ont été, pour la majorité, dans le sens des demandes exprimées par les consommateurs.

Ainsi :

- 26 avis formulés ont appuyé les demandes exprimées par les consommateurs **soit 76% de solutions proposées en faveur du consommateur,**
- 6 avis formulés ont confirmé la position du professionnel,
- 2 avis ont été rendus avec une proposition à 50/50 entre le consommateur et le professionnel.

Durée nécessaire à la résolution des Litiges

Les **avis ont été rendus avec un délai moyen de 48 jours** (*pour un délai requis de 90 jours*), un contact téléphonique a par ailleurs été établi avec les intéressés pour bon nombre de situations.

II – Zoom sur les litiges relevant du Droit de la Consommation (Accession à la Propriété)

II-a) 8 saisines ont été reçues au cours l'année

J'ai été destinataire de **8 saisines** adressées par des accédants de **5 Sociétés** du Groupe.

Les courriers d'**accusé de réception** des saisines ont été adressés **avec un délai moyen de 19 jours** pour un délai requis de 21 jours.

Les litiges ont porté sur :

- Report de la date de livraison : 5 saisines,
- Service Après-Vente : 2 saisines,
- Divers : 1 saisine.

II-b) 7 saisines par des Accédants ont été instruites en 2022

Saisines reçues depuis le 1^{er} janvier 2022 : 8

dont une reçue le 19 décembre traitée en 2023 : -1

Soit Saisines instruites en 2022 : 7

Parmi les avis rendus :

- 2 avis ont confirmé les demandes exprimées par les consommateurs **soit 28% de solutions proposées en faveur du consommateur-acquéreur.**
- 3 avis ont confirmé la position initiale prise par la Société de Promotion **soit 43%**
- 2 avis ont été rendus dans un esprit de concession de chacune des parties à 50/50 **soit 28%.**

Durée nécessaire à la résolution des Litiges

Les **avis** ont été **rendus** avec un **délai moyen** de **77 jours** (pour un délai préconisé de 90 jours).

III – Zoom sur les litiges concernant l'Activité Locative :

III-a) 42 saisines ont été reçues au cours l'année

J'ai été destinataire de **42 saisines** adressées par des locataires de **8 Sociétés** du Groupe.
Les courriers d'**accusé de réception** des saisines ont été adressés avec un **délai moyen** de **12 jours** pour un délai recommandé de 21 jours.

Les litiges ont porté sur des situations liées à :

- L'Entrée dans les Lieux : 1 saisine
- La Vie du Bail : 32 saisines
- La Sortie – Départ du Locataire : 9 saisines.

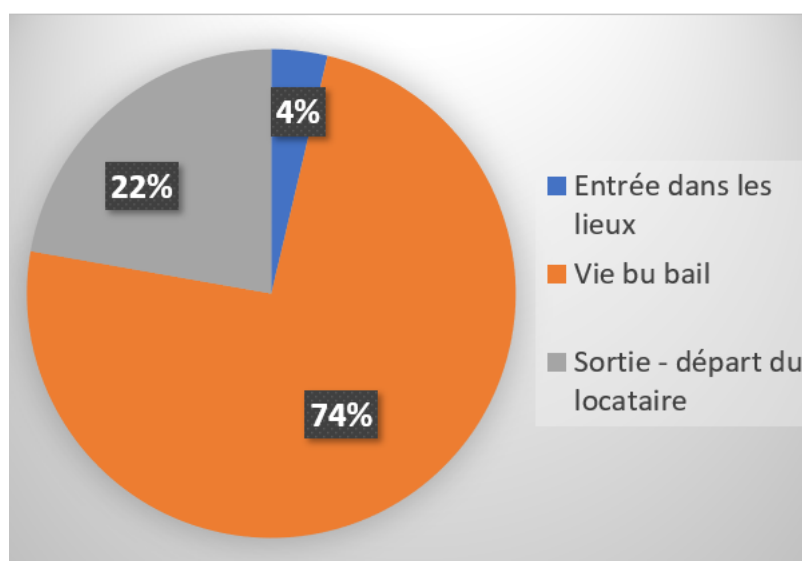
III-b) 39 saisines par des locataires ont été instruites en 2022

Saisines reçues depuis le 1 ^{er} janvier 2022 :	42
<i>dont 3 reçues les 22, 25, 29 décembre traitées en 2023 :</i>	<i>- 4</i>
Soit Saisines instruites en 2022 :	38

➤ **Médiations interrompues : 12**

Les bailleurs concernés ayant résolu entre temps les réclamations formulées par les locataires ;
soit **30% de litiges résolus à l'amiable**.

➤ **Médiations traitées : 27 litiges de natures très différentes :**



- Entrée dans les lieux : **1 saisine**
Travaux de remise en Etat
- Vie du Bail – occupation du logement : **20 saisines**
Mauvais Fonctionnement d'équipements
Entretien d'espaces extérieurs
Sinistres, infiltrations
Gestion de Comptes
Régularisation des charges
Calcul SLS – Supplément de Loyer de Solidarité
Travaux de remise en Etat
- Sortie – Départ du Locataire : **6 saisines**
Etat des Lieux de Sortie
Régularisation des Charges
Restitution Dépôt de Garantie

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

- 24 avis ont confirmé les demandes exprimées par les consommateurs **soit 89% de propositions de solutions en faveur du Locataire,**
- 3 avis **soit 11% de propositions confirmant la position du Bailleur,**

Pourcentage de Médiations Exécutées

Il est à noter que tous les avis rendus ont été acceptés par les Bailleurs.

Durée nécessaire à la résolution des Litiges

Les avis ont été rendus avec un délai moyen de **36 jours** pour un **délai d'instruction recommandé de 90 jours**. Un contact téléphonique a par ailleurs été établi avec 75 % des consommateurs.

IV - Préconisations à destination des professionnels

La plupart des 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 4 années de fonctionnement,

- la traçabilité de toutes les 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 bon nombre de ces saisines.

En outre l'approche Logement – Santé doit inciter chacune des entités du Groupe à « revisiter » ses process internes pour améliorer la prise en compte de certaines situations (réactivité, suivi de la mise en œuvre des interventions, communication et relations avec les consommateurs .../...) notamment lors de la gestion des sinistres qui sont quelques fois complexes et longs à résoudre.

De même,

- une information, dans les réponses apportées aux réclamations, rappelant la possibilité de solliciter le Médiateur du Groupe,
- 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 encore le dispositif de Médiation mis en place par le Groupe Arcade-VYV.

Le Médiateur du Groupe Arcade-VYV
Pierre ULLIAC
9 Janvier 2023

Annexe 1 – Quelques Retours reçus à la suite de médiations

- Par des Locataires

« La proposition du médiateur me convient. Il a été très à l'écoute et réactif. Merci. »

*Mme Concetta S.
18/03/2022*

"Remerciements au Médiateur car cette pièce était réclamée de longue date à mon bailleur"

*M. Mohamed H.
24/06/2022*

*« Bonjour Monsieur,
Mes différents messages ont pu vous tenir informé de l'efficacité de votre intervention.
Merci.*

J'eusse dû voir plus tôt l'onglet Médiateur sur le site de mon bailleur.

*Bien à vous. »
Mme Laetiti V.
29/11/2022*

*"Bonjour,
Nous avons reçu le virement attendu le 28 décembre.
Je vous remercie encore pour toute votre aide. »
Mme Coline C.
31/12/2022*

*« 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*

Par un 1^{er} Bailleur concerné

« 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.

L'intervention du médiateur a débloqué la situation : des vérifications ont été faites et nous nous sommes aperçus que le locataire avait signalé la vitre fêlée, par écrit, dans les délais requis.

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. »

Par un 2^{ème} Bailleur concerné

« 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.

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 et nous avons montré à notre locataire comment bien utiliser son équipement. »

Annexe 2 - Synthèse du traitement des saisines bloquées sur le site suite à incident

Les saisines concernaient 10 entités du groupe :

Aiguillon construction, Aiguillon résidences, ALFI, Coopérer pour Habiter, Le Foyer Rémois, Antin résidences, France Loire, Mésolia, Partélios et SFHE.

Le 30 mars 2022, souhaitant examiner chaque saisine (même si certaines pouvaient « dater »), j'ai adressé aux référents de chacune des entités précitées un mail leur faisant part du dysfonctionnement rencontré et leur demandant de me faire un point précis sur la prise en compte de chaque litige concernant sa Société et la suite donnée :

Bonjour,

Le prestataire en charge de la gestion et de la maintenance du site internet du médiateur de la consommation de Groupe Arcade-Vvv vient de nous faire part d'un bug. Ainsi, il apparaît que la plupart des saisines réalisées via le site internet du Médiateur (<https://www.mediateurconso-groupe-arcade.com/>) ont été stockées sur le site sans être parvenues jusqu'au médiateur.

Vous trouverez en PJ un tableau récapitulatif de la saisine concernant votre organisme (*en rouge : la date du dépôt de la saisine*).

Nous vous saurions gré de bien vouloir nous indiquer :

- Si le demandeur (*lorsque le sujet porte sur un bail*) est toujours locataire de votre organisme,
- Si le motif de la saisine est connu de vos services et vous invitons, le cas échéant, à nous transmettre vos éléments d'éclairage concernant le problème évoqué,
- Sous quel délai vous serez en mesure de nous adresser votre retour sur ces dossiers.

Même si les délais « réglementaires » sont dépassés, le médiateur a à cœur de pouvoir instruire chaque demande non parvenue jusqu'à lui dès lors que le problème subsiste.

Nous sommes particulièrement navrés de découvrir ce dysfonctionnement et vous remercions par avance de votre coopération dans ce travail de « rattrapage »

➔ *Ce traitement spécifique visait 79 saisines, ayant fait le choix de traiter en « flux 2022 » les 9 saisines enregistrées sur le site en ce début d'année avant la « découverte » du dysfonctionnement.*

Traitement des 79 saisines

L'ensemble des litiges évoqués par les consommateurs étaient in fine connus des Sociétés.

Cependant elles ont pu rencontrer des difficultés pour procéder au traitement interne notamment du fait de la rotation du personnel, ce qui a pu allonger les délais pour le retour d'information.

Après plusieurs échanges téléphoniques et visio avec chaque entité, j'ai pu adresser aux consommateurs le courrier de réponse adapté à chaque sollicitation.

Chacun de ces courriers relatait en préambule le dysfonctionnement constaté et les raisons de cette instruction tardive.

Cas de figure rencontrés :

> ***Irrecevabilité de la saisine : litige hors champ de la médiation de la consommation***

➔ ***Pour 3 situations (deux saisines concernant l'attribution de logement ou demande de mutation et une saisine entrant selon moi dans le champ de compétence du médiateur de l'énergie - problème au niveau du coffret électrique extérieur - cf.Enédis).***

> **59 Situations pour lesquelles une réponse avait été apportée depuis la saisine**

Après de multiples contacts auprès des professionnels pour m'assurer qu'une réponse satisfaisante avait été donnée depuis la saisine, j'ai invité le consommateur à me faire part sous 10 jours de tout désaccord sur la solution apportée par le professionnel au litige évoqué avant de procéder à la clôture du dossier de saisine et, en cas de désaccord, instruire pleinement la sollicitation.

→ *Les professionnels avaient apporté une réponse dans l'intervalle pour 59 situations (cf en PJ: courrier type de débouclage)*

> **10 Examens approfondis des litiges non traités par les professionnels**

J'ai alors pris attache avec le consommateur (par téléphone essentiellement) et ai rendu un avis qui a été systématiquement suivi par le professionnel.

→ **Ainsi 10 saisines ont donné lieu à la formulation d'un avis de ma part**

> Enfin, **7 saisines** ont par ailleurs été classées sans suite :

- une personne décédée
- deux locataires ayant quitté le logement sans laisser d'adresse
- 4 saisines concernant Le Foyer Rémois ; entité ayant quitté le Groupe Arcade-Vyv (les saisines ont toutefois été transmises à l'organisme)

Bilan de ce traitement

Le **délai moyen de traitement** entre la prise de connaissance des saisines (30 mars 2022) et l'avis rendu a été de **84 jours** :

Délai minimal : 42 jours et maximal : 161 jours (le professionnel concerné ayant pu avoir des difficultés à reconstituer l'historique du litige évoqué).

Sur les 10 avis rendus, 7 avis ont été rendus en faveur du consommateur.

Parmi les témoignages reçus, on peut noter beaucoup de compréhension de la part des consommateurs ; aucun d'entre eux n'ayant remis en cause le sérieux du dispositif.