



## Médiation Groupe Arcade-VYV

### RAPPORT 2023 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 205.000 logements**,
- et Construit environ **5.500 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<sup>er</sup> janvier 2022.

*\* la liste des filiales et leur implantation peut être consultée sur le site internet [www.groupearcadevyv.fr](http://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 par le Groupe Arcade-Vyv en 2017.

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.

L'instance de Concertation avec les Associations de Locataires ayant validé la reconduction du dispositif en place le 17 novembre 2021, son renouvellement a été sollicité pour 3 ans.

Son mandat est irrévocable sauf cas de force majeure.

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 à votre disposition, gratuitement, les services du Médiateur - dispositif similaire de Médiation Conventionnelle.

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](http://www.mediateurconso-groupe-arcade.com)

## Le Mot du Médiateur

Les dispositifs de médiation proposés par le Groupe Arcade-VYV ont été rendus opérationnels dès 2019.

L'année **2023** constitue donc la **5<sup>ème</sup> année** de fonctionnement du dispositif de médiation du Groupe Arcade-Vyv.

**3 entités ont rejoint le dispositif au cours de l'année :**

- Accession Pôle Privé : Arcade-Vyv Promotion Ile-de-France et Arcade-Vyv Promotion Sud-Est,
- Locatif : Nové Gestion (Logement des ressortissants pour le compte du Ministère des Armées).

### Analyse et Traitement des Saisines 2023

Au cours de l'année écoulée, j'ai été destinataire de **82 saisines** :

- 10 saisines par des Accédants à la Propriété de 4 Sociétés,
- 72 saisines par des Locataires de 12 Sociétés,

principalement via le site [www.mediateurconso-groupe-arcade.com](http://www.mediateurconso-groupe-arcade.com)).

Tenant compte des saisines hors-champ de la médiation (demandes de changement de logement) et de celles reçues fin décembre et qui seront traitées en 2024, ce sont **70 saisines** qui ont été **instruites** au cours de l'année, **toutes menées à leur terme** et qui ont donc donné lieu à production d'un Avis.

Alors que **49 avis ont confirmé les demandes des consommateurs** seuls **19** ont été **acceptés formellement** par les Acquéreurs et les locataires et tous acceptés par les Sociétés du Groupe Arcade-Vyv.

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

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  
19 Janvier 2024

## Le Rapport d'Activité 2023 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<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2023.

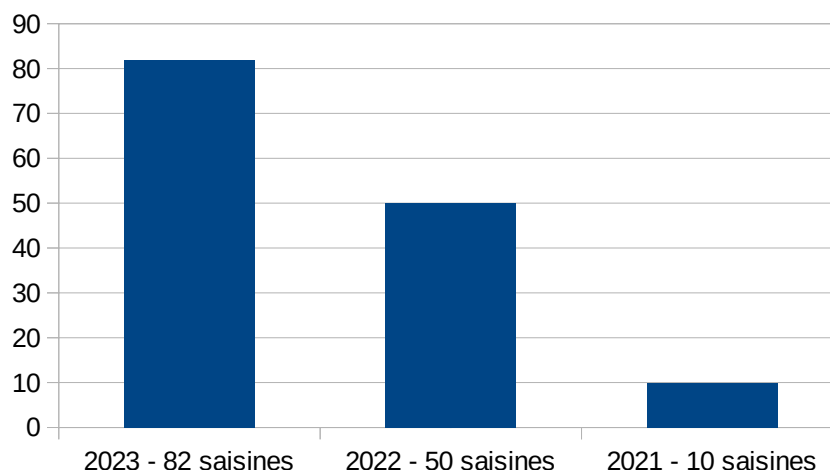
Le présent rapport comporte une analyse en 3 parties :

- 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.

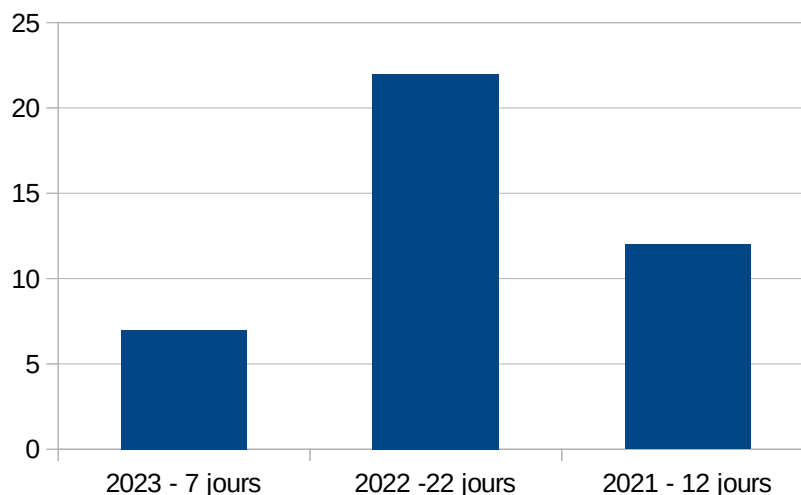
### I - Ensemble des Litiges (Accession et Locatif)

#### I-a) 82 saisines ont été reçues au cours l'année

En 2023, j'ai été destinataire de **82 saisines** par des consommateurs (accédants, locataires et ressortissants) des Sociétés du Groupe Arcade-Vyv



Les courriers d'accusé de réception des saisines ont été adressés avec un délai médian de 7 jours ; 87% dans le délai requis de 21 jours.



### I-b) 70 saisines ont été instruites en 2023

Saisines reçues depuis le 1 <sup>er</sup> janvier 2023 :	82
dont reçues fin décembre traitées en 2024 :	- 6
et celles reçues fin 2022 traitées en 2023 :	+ 4
Soit Saisines examinées au cours de l'Année	80

#### ➤ **Médiations Hors-Champ de la Médiation : 10**

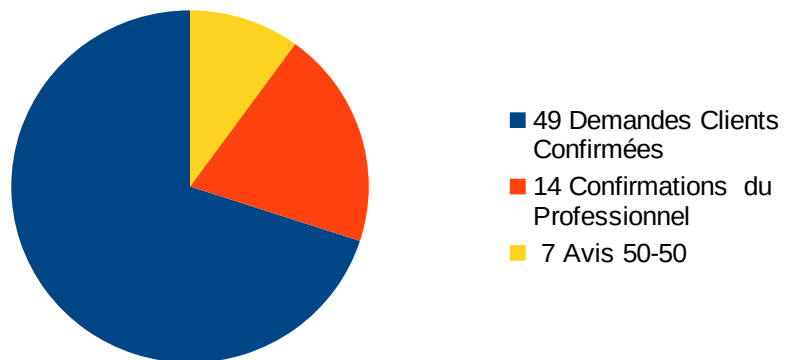
Elles correspondent à des saisines relatives à des demandes de mutation de logement.

#### ➤ **Médiations traitées : 70**

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

Ainsi :

- 49 avis formulés ont appuyé les demandes exprimées par les consommateurs **soit 70% de solutions proposées en faveur du consommateur,**
- 14 avis formulés ont confirmé la position du professionnel,
- 7 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 médian de 43 jours et 80% dans le délai requis de 90 jours.

Un contact téléphonique a par ailleurs été établi avec les intéressés pour bon nombre de situations.

## **II - Litiges relevant du Droit de la Consommation** **(Accession à la Propriété)**

### **II-a) 10 saisines ont été reçues au cours l'année**

J'ai été destinataire de 10 saisines adressées par des accédants de 4 Sociétés du Groupe.

Les courriers d'accusé de réception des saisines ont été adressés avec un délai moyen de 2 jours pour un délai requis de 21 jours.

Les litiges ont porté notamment sur :

- Report de la date de livraison,
- Levées de Réserves,
- Service Après-Vente.

### **II-b) 10 saisines par des Accédants ont été instruites en 2023**

Saisines reçues depuis le 1 <sup>er</sup> janvier 2023 :	10
dont une reçue le 19 décembre traitée en 2024 :	- 1
et une reçue fin 2022 traitées en 2023 :	<u>+ 1</u>
Soit Saisines instruites en 2023 :	10

Parmi les avis rendus :

- 7 avis ont confirmé les demandes exprimées par les consommateurs soit **70% de solutions proposées en faveur du consommateur-acquéreur.**
- 1 avis ont confirmé la position initiale prise par la Société de Promotion soit 10 %
- 2 avis ont été rendus dans un esprit de concession de chacune des parties à 50/50 soit 20%.

### **Durée nécessaire à la résolution des Litiges**

Les avis ont été rendus avec un délai médian de **39 jours** (pour un délai préconisé de 90 jours).

Un contact téléphonique a par ailleurs été établi avec 80 % des consommateurs.

### **III - Litiges relevant de la Médiation Conventionnelle** **(Activité Locative)**

#### **III-a) 72 saisines ont été reçues au cours l'année**

J'ai été destinataire de 72 saisines adressées par des locataires de 12 Sociétés du Groupe.

Les courriers d'accusé de réception des saisines ont été adressés avec un délai moyen de 8 jours pour un délai recommandé de 21 jours.

#### **III-b) 60 saisines par des locataires ont été examinées en 2023**

Saisines reçues depuis le 1 <sup>er</sup> janvier 2023 :	72
dont reçues fin d'année traitées en 2024	- 5
et reçues fin 2022 traitées en 2023 :	<u>+3</u>
Soit Saisines instruites en 2022 :	70

#### ➤ **Saisines Hors-Champ : 10**

Elles correspondent à des saisines relatives à des demande de mutation de logement.

#### ➤ **Médiations traitées 60 litiges de natures très différentes :**

##### - **Entrée dans les lieux : 4 saisines**

Montant du Loyer et Etat du Logement

##### - **Vie du Bail - occupation du logement : 47 saisines**

Mauvais Fonctionnement d'équipements

Entretien d'espaces extérieurs

Sinistres, infiltrations, Inondation

Panne de Chauffage et/ou Eau Chaude

Gestion de Comptes, Régularisation des charges

Calcul SLS - Supplément de Loyer de Solidarité

Travaux de remise en Etat

##### - **Sortie - Départ du Locataire : 9 saisines**

Etat des Lieux de Sortie, Restitution Dépôt de Garantie

Régularisation des Charges

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 :

- 42 avis ont confirmé les demandes exprimées par les consommateurs soit **70% de propositions de solutions en faveur du Locataire,**
- 13 avis soit **17% de propositions confirmant la position du Bailleur,**
- 5 avis ont été rendus dans un esprit de concession de chacune des parties à **50/50 soit 8%.**

#### **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 45 jours pour un délai d'instruction recommandé de 90 jours.

Un contact téléphonique a par ailleurs été établi avec 50 % des consommateurs.

#### **IV - Préconisations aux Professionnels**

37 % des saisines ont été adressées, selon les consommateurs, en raison d'une absence de réponse de l'organisme suite à réclamation.

Sur la base de ces 5 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  
19 Janvier 2024



## **Annexe 1 - Quelques Retours reçus à la suite de médiations**

*« Bonjour, et mes meilleurs vœux pour cette année.*

*Nous avons reçu le 28 décembre le virement attendu.*

*Je vous remercie encore pour votre aide et votre ténacité dans ce dossier. »*

*Mme Coline C le 7/01/2023*

*« Bonjour Mr Ulliac, ce matin le volet roulant a été réparé, ils doivent revenir dans 3 semaines pour les portes du placard. Normalement mercredi prochain une équipe vient pour le lavabo qui tombe, ce qui est aussi très dangereux, mais j'espère qu'ils viendront. Je ne manquerai pas de vous tenir informer. Je vous remercie pour votre réactivité et vous tiens au courant de la suite. Merci encore, recevez mes salutations.*

*Mme Pauline A le 6/02/2023*

*« Réponse rapide de votre part »*

*M. Mohamed B le 4/03/2023*

*« Bonjour,*

*Je souhaite accepter la proposition de solution proposée par vous dans le cadre du litige que j'ai avec la Société X au sujet de la date de signature chez le notaire qui est toujours retardée sans explication, ainsi que de l'absence de communication.*

*J'accepte que la Société prenne l'initiative de me contacter tous les 15 jours, pour m'informer des avancées et entretenir ainsi la relation.*

*Grâce à vous, j'ai enfin plus d'informations...*

*Je vous souhaite une excellente journée et merci pour la médiation réalisée.*

*Cordialement. »*

*M. Simon T le 16/03/2023*

*« Bonjour Monsieur Ulliac,*

*« Je vous réadresse mes sincères remerciements pour votre investissement dans cette médiation, cette dernière remontée de votre part à la DG d'Arcade aura été cruciale puisqu'elle aura permis de renouer le dialogue et clore cet épisode difficile qui durait quand même depuis 3 ans.*

*On m'a toujours dit qu'un accord valait mieux qu'un long procès, et c'est une très bonne chose que les médiations existent, pour arriver à de tels accords. C'est avec plaisir que je lirai votre rapport d'activité 2023, où cette médiation réussie pourra sans doute prendre place.*

*Bien cordialement »*

*Nicolas M le 12/05/2023*

*« Bonjour*

*Mon Assureur a procédé au virement.*

*Une Entreprise doit prendre contact avec moi pour les travaux*

*A suivre donc.*

*Merci infiniment*

*Cordialement »*

*Mme Christine M le 12/07/2023*

*« Très satisfaite de la médiation, rapide »*

*Mme Anita R le 7/08/2023*

*« Merci pour votre intervention qui a fait bouger les choses. »*

*21/10/2023 le Mme Réjane F*

*« Vous remerciant encore pour votre rapidité d'intervention »*

*Mme Emilie M le 7/12/2023*

*« Monsieur*

*Effectivement la régularisation a été effectuée et je vous en remercie.*

*Recevez mes salutations. »*

*M. Clément A le 11/12/2023*