

Rapport d'activité

- 2025 -

Médiateur du Groupe ARCADE VYV



Le Groupe Arcade-VYV

Créé en 1979,
le Groupe Arcade a pris son
nom en 1984

Généraliste de l'habitat, composé de
deux pôles (social et privé), le Groupe
Arcade-VYV est le 4^{ème} acteur sur le
marché du logement social.

En 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 innovant d'habitat
social au service du mieux vivre.

Avec un **ancrage local** fort grâce à ses **40 entités opérationnelles et partenaires***, le Groupe Arcade-VYV :

- gère une offre complète de logements et de résidences services sur tous les segments de l'habitat avec **plus de 215 000 logements**,
- et construit environ **3 000 logements par an**.



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

"En tant qu'acteur engagé de l'Economie Sociale et Solidaire, nous agissons, en lien étroit avec les territoires, pour un habitat qui favorise la santé, l'inclusion et la participation sociale des habitants, à chaque étape de la vie. Inscrits dans un écosystème solidaire, nous travaillons en synergie avec une diversité de structures locales – associations, collectivités, acteurs médico-sociaux – pour coconstruire des solutions durables, au service de la santé des habitants et des dynamiques locales. Face aux enjeux écologiques, nous adoptons une approche innovante qui place la valorisation du vivant au cœur de notre démarche. Notre action s'appuie sur une vision globale où chaque projet est conçu comme une opportunité de renforcer le tissu vivant : transformation des espaces non-bâties en refuges écologiques, intégration de solutions adaptatives au changement climatique et mise en synergie des savoirs locaux pour favoriser la résilience des écosystèmes. Cette ambition se décline au quotidien grâce à la mobilisation de nos collaborateurs et habitants, qui deviennent acteurs de cette dynamique portée par la conviction que l'habitat de demain doit être un véritable écosystème fertile, protecteur et porteur de vue."

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, puis confirmé le 17 mai 2023.

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.

Médiateur du Groupe ARCADE VYV

Le 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, confirmée le 17 mai 2023.

Il figure sur la liste des Médiateurs de la Consommation notifiée auprès de la Commission Européenne.

Le Groupe Arcade-Vyv a prolongé son mandat le 4 février 2025. Son mandat de 3 ans 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 Groupe Arcade-VYV met à votre disposition, gratuitement, les services du Médiateur (*dispositif similaire de médiation conventionnelle*)

Par courrier :

Médiateur de la consommation Groupe Arcade-VYV
BP 50 147
35201 Rennes cedex

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 en 2019.

L'année **2025** constitue donc la **7^{ème} année** de leur fonctionnement.

Au cours de l'année écoulée, j'ai été destinataire de **101 saisines** :

- ☒ 5 saisines par des accédants à la propriété de 2 sociétés,
- ☒ 96 saisines par des locataires de 14 sociétés,

principalement via le site www.mediateurconso-groupe-arcade.com.

En prenant en compte les saisines reçues en 2024 traitées en 2025, celles reçues et instruites en 2025, et en excluant les saisines reçues fin 2025 non encore examinées, **ce sont 94 saisines** qui ont été **instruites** au cours de l'année **avec** production d'un avis.

Alors que **39 avis ont confirmé les demandes des consommateurs**, seuls 28 ont été **acceptés formellement** par les acquéreurs et les locataires et 13 refus ont été exprimés par les consommateurs ; tous les avis ayant été acceptés par les Directions des entités du Groupe Arcade-Vyv concernées.

Les sociétés du Groupe Arcade-VYV sont attentives à apporter réponse aux réclamations de leurs consommateurs (*accédants, locataires et ressortissants*).

Toutefois, des manquements peuvent se produire. Le dispositif de médiation peut alors être "actionné" par les consommateurs.

J'ai été amené à prendre 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 équité et à formuler des avis de manière la plus objective et pragmatique possible en faisant profiter le doute aux consommateurs (*accédants et locataires*).

Le 29 janvier 2026

Pierre ULLIAC
Médiateur du Groupe Arcade-VYV





Rapport d'activité 2025

Les données ci-après sont communiquées, conformément à l'article R614-2 du Code de la Consommation. Elles se reportent à la période allant du 1^{er} janvier au 31 décembre 2025.

Sommaire :

1. Zoom sur les litiges relevant de l'activité accession à la propriété
2. Zoom sur les litiges concernant l'activité locative
3. Préconisations aux professionnels
4. Témoignages

1

Litiges relevant du droit de la consommation

(accession à la propriété)

5 saisines

En 2025, j'ai été destinataire de 5 saisines adressées par des accédants de 2 sociétés du Groupe.

Les litiges ont porté notamment sur :

- des sujets administratifs,
- le service après-vente.

Les courriers d'accusé de réception des saisines ont été adressés avec un délai moyen de **3 jours** pour un délai requis de 20 jours.



Médiateur du Groupe ARCADE VYV

» Sur les 5 saisines examinées en 2025 :

Saisines reçues depuis le 1 ^{er} janvier 2025	5
Un litige dont l'avis a été rendu en janvier 2026	- 1
Celle reçue en fin 2024 et traitée en 2025	+ 1
Soit un volume examiné au cours de l'année de	5

» 3 litiges instruits :

Un consommateur m'ayant sollicité et lui ayant signifié la recevabilité de sa saisine, m'a fait remarquer que **son contrat de réservation mentionnait les références d'un autre médiateur** (reprise d'une trame antérieure) ; celui-ci étant agréé par la CECMC, **je me suis désisté**.

Un autre consommateur m'ayant informé avoir **obtenu la réponse attendue** de la part du promoteur, **j'en ai pris acte**.

» Parmi les avis rendus :

- ↪ **1 avis** a confirmé la demande exprimée par le **consommateur**,
- ↪ **1 avis** a été rendu avec une proposition de **50/50** entre le consommateur et le professionnel,
- ↪ **1 avis** a confirmé la position initiale prise par la **société de promotion**.

Durée nécessaire à la résolution des litiges :

Les avis ont été rendus avec un délai moyen de 20 jours (pour un délai préconisé de 90 jours).

2

Litiges relevant de la médiation conventionnelle (activité locative)

96 saisines

En 2025, j'ai été destinataire de 96 saisines adressées par des locataires de 14 sociétés du Groupe.

Les **courriers d'accusé de réception** des saisines ont été adressés avec un délai moyen de **3 jours** pour un délai requis de 21 jours.



90 saisines ont été instruites en 2025 :

Les litiges ont porté notamment sur :



Vie du bail : 86 saisines dont :

- ☒ 28 pour des sujets techniques : mauvais fonctionnement d'équipements (*VMC notamment*), entretien d'espaces extérieurs, sinistres (*infiltration, inondation, eaux usées*), panne de chauffage et/ou d'eau chaude,
- ☒ 56 pour des litiges d'ordre administratifs : explication/gestion de comptes, plan d'apurement, régularisation de charges, calcul du loyer, SLS.



Sortie – départ du locataire : 4 saisines :

- ☒ demande de réduction du préavis.

Les avis rendus ont été pour la majorité dans le sens des demandes exprimées par les locataires :



37 avis ont confirmé les demandes exprimées par les consommateurs, soit **41% de propositions de solutions en faveur du locataire**,



30 avis, soit **34% de propositions confirmant la position du bailleur**,



23 avis ont été rendus dans un esprit de concession de chacune des parties **à 50/50**, soit **25%**.



Médiateur du Groupe ARCADE VYV

Pourcentage de médiations exécutées :

Il est à noter, que toutes les préconisations mentionnées dans les avis ont été acceptées par les bailleurs.

Durée nécessaire à la résolution des litiges :

Les avis ont été rendus avec un délai moyen de **46 jours** pour un délai d'instruction recommandé de 90 jours.

3

Préconisations aux professionnels

Les points de progrès suggérés aux Directions des sociétés reprennent pour l'essentiel, ceux déjà formulés l'an passé.

Si **25% des saisines** proviennent encore, selon les consommateurs, d'une **absence de réponse** de l'organisme **suite à réclamation** – c'est nettement mieux que les 52% signalés en 2024.

La **qualité des relations** avec les requérants et un langage "accessible", constituent encore des points d'amélioration pour conforter la qualité perçue par les clients.

En outre, l'**approche logement santé**, pour laquelle le groupe Arcade-VYV porte une démarche volontariste et innovante pour des opérations neuves et désormais pour les réhabilitations doit inciter aussi 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 ou certaines pannes sur leur patrimoine existant**.

De même :

- ☑ **une information**, dans les réponses apportées aux réclamations, **doit rappeler la possibilité de solliciter le médiateur** du groupe,
- ☑ **un suivi de mise en œuvre des accords pris** suite à médiation par les sociétés du groupe doit être instauré. 9 sollicitations correspondent à des relances par des consommateurs pour des préconisations acceptées par les organismes mais dont l'exécution tarde à se concrétiser. Je me suis attaché à faire en sorte que les engagements pris soient tenus.
- ☑ **l'information des requérants sur les délais et les relances effectuées** auprès des prestataires externes sollicités pour résoudre les litiges, permettraient de conforter encore le dispositif de Médiation mis en place par le Groupe Arcade-VYV.

4

Témoignages



Les consommateurs en parlent...

"Merci pour votre action qui a eu un impact sur la rapidité de l'avancement du dossier. Merci pour votre aide et votre réactivité."

Yacine B. – 22 janvier 2025

"Dommage qu'il n'y ait pas eu plus d'échanges et de communication avant une décision prise trop rapidement."

Angélique R. – 29 janvier 2025

" Monsieur

Fatiguée par cette situation qui dure depuis un an maintenant, j'accepte la proposition même si celle-ci est loin de compenser une semaine de congés perdus. J'espère ne plus avoir ce genre de soucis avec le bailleur. Si cela devait arriver, je ne procèderais à aucune médiation.

Si des interventions devaient être effectuées à l'avenir dans mon domicile, je ne prendrai plus de congés, les entreprises s'adapteront à mes possibilités.

Cordialement."

Caroline G. – 24 février 2025

"Bonjour,

Merci d'avoir pris en charge ma demande, j'ai pu enfin avoir une réponse.

Cordialement."

William A. – 19 mars 2025

Commentaire sur la prise en compte du litige par le médiateur : "Long mais juste."

Allyson J-C. – 27 mars 2025

"Le médiateur est très convaincant et percutant dans ses démarches."

Rosa R. – 29 janvier 2025

"Bonjour

C'était pour vous informer que l'Huissier de Justice est bien venu constater mon problème d'Eau Chaude et il a bien remarqué que l'Eau ne dépasse pas les 26°. Il a essayé dans tous les points d'Eau, c'est la même chose.

Vous allez recevoir le compte-rendu cette semaine.

Je vous remercie beaucoup de m'avoir écoutée et surtout de m'aider.

Bon week-end à vous."

Nadia R. – 15 février 2025

"Bonjour Monsieur,

Vous trouverez en pièce jointe ma réponse à vos propositions de médiation que je me permets de vous demander de transmettre à la partie adverse pour essayer d'aboutir à une solution transactionnelle en dehors du cadre de la médiation qui semble à vous lire ne pas le permettre.

Vous remerciant de votre travail

Cordiales salutations."

Olivier V. – 10 mars 2025

"Je suis très satisfaite de votre travail, grâce à vous on a pris en considération ma plainte."

Dallal K. – 3 avril 2025



Médiateur du Groupe ARCADE VYV

*"Bonjour Monsieur,
Vous trouverez ci joint le formulaire rempli et
je vous confirme que j'accepte son applica-
tion et vous remercie sincèrement pour votre
aide !!*

Excellente journée !"

Nadia R. – 25 avril 2025

*"Je suis très satisfaite de la prise en compte
de notre litige par M. Ulliac qui a été très à
l'écoute et professionnel."*

Audrey B. – 5 mai 2025

*"Prise en compte très rapide de mon litige,
avis très favorable sur cette médiation."*

Jean-Jacques M. – 26 mai 2025

*"Merci pour votre réactivité car pendant un
mois sans eau chaude avec deux enfants."*

Mohamed H. – 17 juin 2025

"Bonsoir M. Ulliac,

*Je souhaitais vous informer que suite à la
saisine et votre intervention, le dialogue a
repris avec le promoteur c'était un des
objectifs et c'est une bonne chose. En vous
remerciant. Cordialement."*

Yannick S. – 21 septembre 2025

"Bonjour Monsieur,

*Veillez trouver ci-joint le coupon de réponse
concernant mon affaire. Un rendez-vous est
fixé au 6 octobre à 14h au sein des locaux de
mon bailleur. Bonne réception.*

PS : médiateur très réactif."

Tadwa Z. – 26 septembre 2025

*"Trop d'attente entre chaque retour. La
demande initiale n'est prise en compte dans
l'intégralité, je pense qu'il faudrait attendre
que toutes les problématiques soient réglées
avant de demander si je clôture mon
dossier."*

Eugénie F. – 12 octobre 2025

*"Demande prise en compte sans délai avec
tout le sérieux qui s'impose et égard à la
situation."*

Jean-Paul M., Corinne C. – 23 octobre 2025

"Bonjour

*Merci pour votre retour et le travail accompli.
J'aurais aimé plus de communication en
amont entre vous et moi, car je n'avais pas
d'information sur l'avancement de mon
dossier."*

Fanny M. – 8 avril 2025

*"La médiation a répondu à l'ensemble des
mes attentes.*

Merci M. Ulliac."

Omar M. – 25 mai 2025

*"Prise en compte très rapide de mon litige
par le médiateur, j'en suis entièrement
satisfaite et je vous en remercie."*

Muriel G. – 27 mai 2025

"Bonjour,

*Merci de votre retour. Suite à une mise en
demeure et la confirmation de la saisine du
médiateur, le bailleur a étrangement
répondu au problème en quelques heures
après plusieurs semaines d'attente..."*

Sébastien A. – 20 juin 2025

"Bonjour,

*Un grand merci ! Une prise en compte
simple, rapide et avec professionnalisme !
Parfait ! Je n'aurai jamais eu de réponse sans
votre intervention ! Merci, bien cordialement."*

David C. – 24 septembre 2025

"Bonjour,

*Je vous remercie pour votre retour. Je vous
transmets mon accord suite à cette décision.
Bonne réception, cordialement.*

*PS : la prise en compte du litige par le
médiateur a été immédiate et efficace. J'en
suis très reconnaissant."*

Jérémie V. – 2 octobre 2025

*"Prise en charge rapide et clair, dans l'espoir
que cette situation se règle facilement car de
notre côté la situation s'aggrave de jour en
jour."*

Déborah F. – 23 octobre 2025



Médiateur du Groupe ARCADE VYV

"Prise en compte efficace mais mon bailleur réagit trop tardivement, nouvelle inondation le 20 octobre 2025 - 3^{ème} fois."

Christine M. – 26 octobre 2025

"Le médiateur a pris en compte le litige rapidement et je ne suis pas déçue. Merci encore."

Zoer B. – 29 octobre 2025

"Monsieur,

Merci beaucoup d'avoir pris en considération ma demande qui à la base n'était qu'une demande ordinaire de réparation.

Je ne comprends toujours pas pourquoi une telle lenteur pour une simple intervention (mauvaise remontée des informations ou peut-être un manque de considération). Cordialement."

Alexandra S. – 16 décembre 2025

"Monsieur,

Je tenais à vous remercier pour la rapidité et la qualité du traitement du dossier de ma mère. Je vous confirme que les travaux ont bien été réalisés. Bien à vous."

Frédéric P. – 31 octobre 2025

"Bonjour Monsieur Ulliac,

J'ai le plaisir de joindre une réponse favorable à votre avis que vous avez émis après notre dernier entretien téléphonique : Médiateur très à l'écoute du litige et à la cause,

Et diligent quant à la résolution du litige.

Bien cordialement."

Jean-Paul M. – 27 novembre 2025



Les sociétés en parlent...

"Monsieur le médiateur,

Nous vous remercions pour votre action. Nous vous confirmons notre accord pour la mise en œuvre de vos préconisations."

Thierry H. – 17 janvier 2025

"Bonjour Monsieur Ulliac,

Nous vous remercions pour votre action et attendons le retour de Madame O. Dans l'hypothèse d'un accord, nous ne manquerons pas d'accompagner l'indemnisation d'un courrier à notre locataire afin de clore ce dossier. En vous souhaitant une bonne journée, bien cordialement."

Alan M. – 1^{er} octobre 2025

"Bonjour Monsieur Ulliac,

Nous vous remercions pour votre attention, votre sens de la satisfaction client et votre rigueur. Nous sommes d'accord avec vos préconisations et nous allons suivre le reste des travaux. Bien cordialement."

Manuelle N. – 19 mai 2025

"Monsieur le médiateur,

Nous accusons bonne réception de votre réponse et acceptons votre proposition. Nous sommes en parfait accord avec vos préconisations et les adressons au service concerné. Vous priant de croire, Monsieur le médiateur, à notre considération."

Brigitte B. – 12 novembre 2025

"Monsieur,

Je vous prie de bien vouloir trouver notre réponse ci-dessous :

Notre société accepte la proposition du médiateur du Groupe Arcade-VYV de fournir ses meilleurs efforts suite à la saisine de M. S. afin de mettre en œuvre les engagements évoqués. Bien cordialement."

Maurice A. – 9 octobre 2025