



Rapport d'activité

- 2024 -



Médiateur du Groupe ARCADE VYV



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-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 **32 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 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*

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.

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 et 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 **2024** constitue donc la **6^{ème} année** de fonctionnement du dispositif de médiation du Groupe Arcade-Vyv.

Au cours de l'année écoulée, j'ai été destinataire de **87 saisines** :

- 6 saisines par des accédants à la propriété de 3 sociétés,
- 81 saisines par des locataires de 11 sociétés,

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

Excluant les 5 saisines hors-champ de la médiation (*problématique hors contrat de bail*), les 12 reçues fin d'année 2024 et qui seront traitées en 2025, 4 saisines interrompues à la demande du consommateur et en intégrant les 6 reports de fin d'année 2023 : ce sont **72 saisines** qui ont été **instruites** au cours de l'année **avec** production d'un avis.

Alors que **43 avis ont confirmé les demandes des consommateurs** seuls **9** ont été **acceptés formellement** par les acquéreurs et les locataires ; acceptés par les entités du Groupe Arcade-Vyv excepté un seul refus par une société.

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 (*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 4 février 2025

Pierre ULLIAC
Médiateur du Groupe Arcade-VYV



Rapport d'activité 2024

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 2024.

Sommaire :

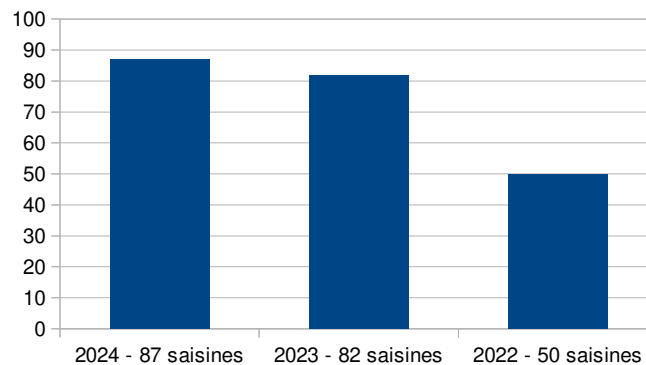
1. Ensemble des litiges (accession à la propriété et locatif)
2. Zoom sur les litiges relevant de l'activité accession à la propriété
3. Zoom sur les litiges concernant l'activité locative

1

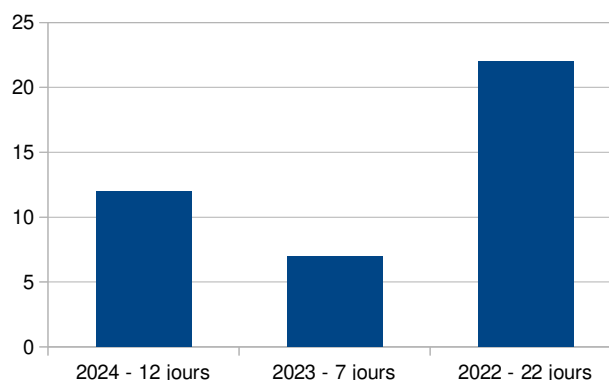
Ensemble des litiges *(accession et locatif)*

87 saisines

En 2024, j'ai été destinataire de 87 saisines par des consommateurs (*accédants, locataires, ressortissants*) des sociétés du Groupe Arcade-VYV.



Les **courriers d'accusé de réception** des saisines ont été adressés avec un délai moyen de 12 jours : **84% dans le délai requis de 21 jours**.



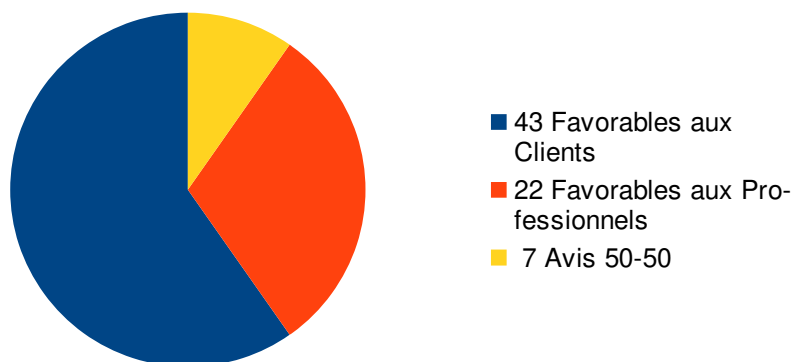
72 saisines ont été instruites en 2024

Saisines reçues depuis le 1 ^{er} janvier 2024	87
Dont reçues en fin d'année et traitées en 2025	- 12
Celles reçues en fin 2023 et traitées en 2024	+ 6
Soit un volume examiné au cours de l'année de	81

En tenant compte de :	
Médiations hors-champ de la médiation <i>(saisines relatives à des problématiques hors contrat de bail)</i>	- 5
Médiations interrompues à la demande des clients	- 4

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

- 43 avis formulés ont appuyé les demandes exprimées par les consommateurs, soit **60% de solutions proposées en faveur du consommateur**,
- **22 avis formulés** ont confirmé la position du **professionnel**,
- **7 avis** ont été rendus avec une proposition de **50/50** entre le consommateur et le professionnel.



Durée nécessaire à la résolution des litiges :

Les avis ont été rendus dans un délai moyen de 40 jours et 89% dans le délai requis de 90 jours.

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

2

Litiges relevant du droit de la consommation

(accession à la propriété)

6 saisines

En 2024, j'ai été destinataire de 6 saisines adressées par des accédants de 3 sociétés du Groupe.

Les courriers d'accusé de réception des saisines ont été adressés avec un délai moyen de 12 jours pour un délai requis de 21 jours.

Les litiges ont porté notamment sur :

- Des levées de réserve,
- Le service après-vente.

6 saisines ont été instruites en 2024

Saisines reçues depuis le 1 ^{er} janvier 2024	6
Dont reçue en fin d'année et traitée en 2025	- 1
Celle reçue en fin 2023 et traitée en 2024	+ 1
Soit un volume examiné au cours de l'année de	6

Parmi les avis rendus :

- 3 avis ont confirmé les demandes exprimées par les consommateurs, soit **50% de solutions proposées en faveur du consommateur-acquéreur**,
- **2 avis** ont confirmé la position initiale prise par la **société de promotion**,
- **1 avis** a été rendu dans un esprit de concession de chacune des parties.

Durée nécessaire à la résolution des litiges :

Les avis ont été rendus avec un délai moyen de 32 jours (pour un délai préconisé de 90 jours).

3

Litiges relevant de la médiation conventionnelle

(activité locative)

81 saisines

En 2024, j'ai été destinataire de 81 saisines adressées par des locataires de 11 sociétés du Groupe.

Les courriers d'accusé de réception des saisines ont été adressés avec un délai moyen de 12 jours pour un délai requis de 21 jours.

66 saisines ont été examinées en 2024

Saisines reçues depuis le 1 ^{er} janvier 2024	81
Dont reçues en fin d'année et traitées en 2025	- 11
Celles reçues en fin 2023 et traitées en 2024	+ 5
Soit un volume examiné au cours de l'année de	75

En tenant compte de :

Médiations hors-champ de la médiation <i>(saisines relatives à des problématiques hors contrat de bail)</i>	- 5
Médiations interrompues à la demande des clients	- 4

Les litiges ont porté notamment sur :

- **Entrée dans les lieux : 3 saisines** – état du logement.
- **Vie du bail : 57 saisines** – mauvais fonctionnement d'équipements (*VMC notamment*), entretien d'espaces extérieurs, sinistres (*infiltration, inondation, eaux usées*), panne de chauffage et/ou d'eau chaude, gestion de comptes et plan d'apurement, régularisation de charges, calcul du loyer, travaux de remise en état.
- **Sortie – départ du locataire : 6 saisines** – état des lieux de sortie, restitution du dépôt de garantie.



Médiateur du Groupe ARCADE VYV

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 :

- 40 avis ont confirmé les demandes exprimées par les consommateurs, soit **61% de propositions de solutions en faveur du locataire**,
- 20 avis, soit **30% de propositions confirmant la position du bailleur**,
- **6 avis** ont été rendus dans un esprit de concession de chacune des parties à 50/50, soit **9%**.

Pourcentage de médiations exécutées :

Il est à noter, qu'excepté l'avis rendu pour un litige, tous les autres ont été acceptés par les bailleurs.

Durée nécessaire à la résolution des litiges :

Les avis ont été rendus avec un délai moyen de 41 jours pour un délai d'instruction recommandé de 90 jours.

4

Préconisations aux professionnels

52% des saisines proviennent, selon les consommateurs, d'une absence de réponse de l'organisme suite à réclamation.

Une des entités du Groupe a pris des dispositions internes en cours d'année pour améliorer son process : ce qui a contribué à réduire très nettement les saisines reçues postérieurement.

Une pratique dont certaines sociétés pourraient s'inspirer (*cf. partage d'expériences*).

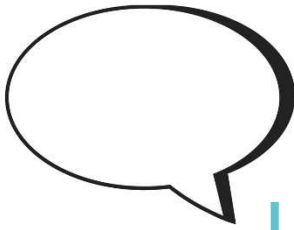
Sur la base de ces 6 années de fonctionnement :

- La **traçabilité** de toutes les **réclamations**, des **réponses apportées** et le **suivi de leur bonne exécution**,
- La qualité des relations avec les requérants et un langage "accessible", constituent des points d'amélioration pour conforter encore 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 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, 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, Ainsi 11 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.
- 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.



Les consommateurs en parlent...

"Tout est réglé de notre côté, merci à vous."

Suzanne D. – 14 février 2024

*"Je vous informe avoir reçu le remboursement attendu de la part de mon bailleur.
Je vous remercie pour votre professionnalisme, savoir-faire et réactivité."*

Mireille M. – 7 mars 2024

"J'ai signé aujourd'hui même le protocole d'accord. Merci pour votre action."

Laurent C. – 17 avril 2024

*"Je tiens à vous remercier pour votre travail et la diligence
apportée à l'examen de mon dossier."*

Ourry D.

*"Je suis très satisfaite de votre intervention au sujet de mon logement. Par le
biais de votre connaissance de mon bailleur, vous avez fait avancer les
choses. A partir de là, j'ai pu obtenir des rendez-vous avec des techniciens. Je
vous remercie pour tout ce que vous avez fait comme démarches."*

Rosa R. – 16 octobre 2024

*"Je vous remercie beaucoup pour votre soutien. Cela a permis tout de même de
remettre en fonction le portail d'entrée et de faire payer les fauteurs de troubles
afin que les actes de vandalisme ne se reproduisent pas. Encore merci."*

Myriam Le D. – 16 novembre 2024

*"Je vous remercie pour le traitement de ma demande : prise en charge
rapide, claire et très efficace. Votre réponse me satisfait totalement"*

Marie T. – 23 décembre 2024

*"Nous avons eu hier un entretien téléphonique avec le responsable de secteur,
avec lequel nous avons pu faire un point sur les différentes problématiques
soulevées dans la saisine. Prise en compte rapide et clarté et transparence dans
la procédure."*

Claire C. – 27 décembre 2024



Les Directeurs en parlent...

"Vous remerciant de vos diligences visant à retisser du lien entre notre organisme et sa cliente."

Thierry H. – 29 janvier 2024

"Je tiens à vous remercier pour la négociation menée avec Monsieur H. et l'accord trouvé."

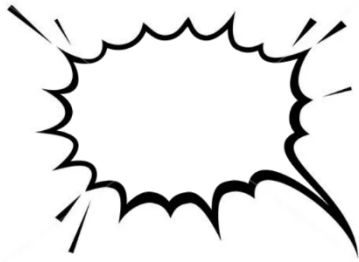
Franck E. – 6 février 2024

"Je vous remercie pour l'analyse et accepte votre proposition relative à la saisine de Madame L."

Laurent L. – 18 novembre 2024

"Suite à votre alerte hier, je vous communique ci-après le plan d'actions qui est mis en œuvre et qui fera l'objet d'un suivi de ma part jusqu'à résolution définitive des désordres. Un grand merci encore pour votre action de médiation."

Directeur général – 13 décembre 2024



Contestation de la probité du Médiateur

Litiges :

- Contestation de la méthode de calcul du loyer : écart de 0,02€
- Prise en charge par le bailleur de l'achat d'une rallonge électrique

Message reçu de Madame Sylvia L. – 28 novembre 2024

"Monsieur,

Je fais suite à la communication de votre avis en date du 15/11 dernier. .../...

Je ne peux donc que déplorer le manque de sérieux avec lequel vous avez traité mes demandes ainsi que votre parti pris en faveur de la partie adverse. Cela est d'autant plus regrettable que vous avez déjà fait preuve de la même légèreté à l'occasion de l'avis que vous avez rendu le 16/02/2024 et dans lequel vous vous êtes simplement contenté de constater que mon bailleur m'avait adressé un courrier de réponse, et ce sans traiter le fond du litige. Dans ces conditions, je n'ai pas d'autre choix que de refuser votre proposition de solution et me réserve la possibilité de signaler vos pratiques auprès des autorités compétentes.

Cordialement."

Réponse du Médiateur – 3 décembre 2024

"Madame L. bonjour,

J'ai pris connaissance avec attention de votre mail du 29 novembre et je souhaite exercer mon droit de réponse !

Tout d'abord je vous rappelle que la Médiation Conventionnelle proposée par le Groupe Arcade-Vyv pour ses filiales est un dispositif facultatif que peu de bailleurs Hlm proposent à leurs locataires !

J'applique les mêmes principes et la même rigueur pour les litiges locatifs que pour les litiges accession pour lesquels je suis Agréé en qualité de Médiateur de la Consommation depuis le 14/12/2018, et enregistré auprès de la Commission Européenne.

Examiner avec objectivité les litiges en Droit et en Equité, c'est ce que je pense réaliser depuis 6 ans pour environ 300 saisines.

Je précise qu'en 2023 : pour 82 saisines, 70 % des Avis Rendus ont été favorables aux Clients tant Acquéreurs que Locataires.

En Médiation de la Consommation, le Médiateur émet un Avis, chaque partie conservant la possibilité d'accepter ou de refuser la proposition.

Ce qui est votre cas et j'en prends acte.

Ce n'est pas parce que les Avis n'ont pas été dans le sens de vos demandes qu'ils ne répondent pas aux principes de la Médiation de la Consommation !

En cas de désaccord, je rappelle qu'il vous est tout à fait possible de saisir le Tribunal Compétent.

S'agissant de votre accusation "Je ne peux donc que déplorer le manque de sérieux avec lequel vous avez traité mes demandes ainsi que votre parti pris en faveur de la partie adverse.", mettant en cause ma probité je me réserve la possibilité de porter plainte pour accusation diffamatoire / calomnieuse ?

Recevez mes salutations distinguées.

Pierre ULLIAC

Médiateur du Groupe Arcade-Vyv"