

Médiation Groupe Arcade-VYV



Le RAPPORT 2021 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, 4ème acteur du logement social, le Groupe Arcade-VYV est présent sur l'ensemble du territoire métropolitain et couvre l'ensemble des métiers de l'immobilier.

Avec un ancrage local fort grâce à ses 32 filiales *¹, le Groupe Arcade-VYV :

- Gère une offre complète de logements et de résidences services sur tous les segments de l'habitat soit 170.000 logements
- et Construit 5.000 logements par an.

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.

*¹ 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 en date du 27 novembre 2017.

L'instance de Concertation avec les Associations de Locataires ayant validé la reconduction du dispositif en place le 18 novembre 2021, son renouvellement est 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.

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,
- 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.

2021 constitue donc la 3^{ème} année de fonctionnement du dispositif de médiation.

Au cours de l'année écoulée, j'ai été destinataire de **13 saisines** (pour 9 en 2019 et 13 en 2020) :

- aucune d'Accédant Propriété,
- 13 saisines par des Locataires, toutes par courrier (aucune via le site www.mediateurconso-groupe-arcade.com).

En synthèse, sur les 13 saisines traitées en 2021 :

- 5 étaient hors champ contractuel – demande de changement de logement, saisine par une personne morale, procédure expulsion en cours,
- 2 médiations ont été interrompues – accord ayant été trouvé entre les locataires et leur bailleur,
- 1 sollicitation n'a pu être traitée pour absence de coordonnées,
- **5 Avis ont été rendus :**
3 acceptés formellement par les locataires, 1 accepté oralement mais non confirmé par écrit ; tous avaient été acceptés par les bailleurs, 1 confirmant la position du 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 les clients (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
21 janvier 2022

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 2021 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 2021.

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 :

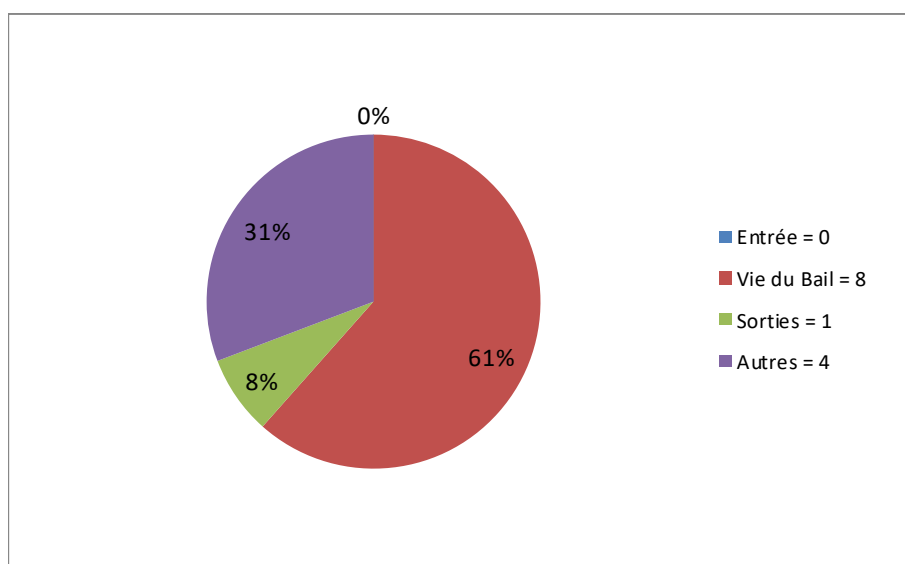
II-a) 13 saisines ont été reçues au cours l'année

Le nombre de Litiges dont j'ai 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 12 jours** avec un délai maxi de 19 jours **pour un délai recommandé de 21 jours**.

Les litiges évoqués ont été de natures très différentes :



- Entrée dans les lieux : pas de saisine
- Vie du Bail – occupation du logement : 8 saisines
 - Réclamations pour mauvais Fonctionnement d'équipements
 - Défaut d'entretien d'espaces communs
 - Contestation Facture indue
 - Contestation de la Régularisation des charges
 - Contestation calcul SLS – Supplément de Loyer de Solidarité
- Sortie – Départ du Locataire : 1 saisine
 - Demande de réduction durée de préavis
- Autres : 4 saisines
 - Demande de changement de logement,
 - Saisine par une personne morale pour procédure expulsion en cours pour un local d'activité
 - Arrêt procédure d'Expulsion.

II-b) 13 saisines ont été instruites au cours de la période

Propositions de Litiges que j'ai refusé de traiter

5 sollicitations :

- . demande de changement de logement (hors champ contractuel du bail),
 - . demande d'abandon de la procédure d'Expulsion,
 - . saisine par une personne morale,
- ne rentraient pas dans l'objet du dispositif de médiation.

Une sollicitation par un collectif de locataires mais **sans mention de coordonnées n'a pas permis d'y donner suite,**

Elles ont été relayées aux bailleurs concernés.

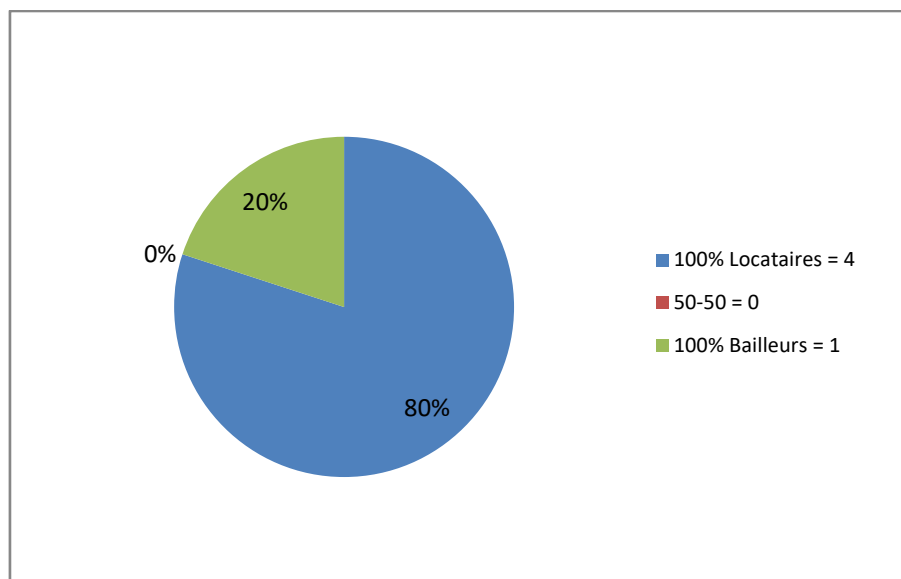
Médiations interrompues : 2

les bailleurs concernés ayant résolu entre temps les réclamations formulées par les locataires.

Durée nécessaire à la résolution des Litiges

Les **Avis ont été rendus avec un délai moyen de 20 jours** avec un délai maximum de 52 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 pour la majorité dans le sens des demandes exprimées par les locataires et confirmées lors des entretiens téléphoniques avec eux :

- 4 confirmant les demandes exprimées (un des locataires n'ayant toutefois pas retourné son accord par écrit),
- 1 confirmant le calcul du SLS – Supplément de Loyer de Solidarité appliqué par le bailleur.

Pourcentage de Médiations Exécutées

Les 5 avis rendus ont été acceptés par les Bailleurs.

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 3 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,

- 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 le dispositif de Médiation mis en place par le Groupe Arcade-VYV.

Les Associations de Locataires siégeant au sein de l'instance de concertation ayant confirmé l'intérêt de prolonger le dispositif en place pour 3 nouvelles années, le Groupe Arcade-VYV a sollicité le renouvellement de l'agrément de son dispositif de médiation.

Le Médiateur du Groupe Arcade-VYV
Pierre ULLIAC
21 janvier 2022

Annexe 1 - Retours reçus suite à des médiations

- Par des Locataires

Bonjour,

Je viens vous informer de l'avancement du dossier, mon bailleur a bien réglé la somme qui leur était demandée et la facture en question a été réglée ce jour, dossier clos donc.

Encore merci pour votre aide dans la résolution de ce litige.

Cordialement,

Mme Jade M.

22/06/2020

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.
Dans l'impasse, le locataire a eu le bon réflexe de saisir le médiateur.
L'intervention de ce dernier a débloqué la situation. À sa demande, des vérifications ont été faites et nous nous sommes aperçus que le locataire avait signalé la vitre fêlée, par écrit, dans les délais requis, soit dans les sept jours suivant l'état des lieux.
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.
Une proposition d'indemnisation avait alors été faite au regard des problématiques de chauffe que la locataire avait rencontrées.
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 avec la locataire et nous avons pu nous assurer que les demandes étaient suivies sur le terrain.
La saisine du médiateur a évité le contentieux.
La demande a été mieux suivie et nous avons montré à notre locataire comment bien utiliser son équipement.*