



CCL du 12 mars 2026 14h00- 16h00

Présents : *Mme Aïcha AINOUSS, Mme ADJROUD Badra, Mme Maryvonne CAZENEUVE, Mme Rachida EL ALAOUI, M Joan Lois ESCAFIT, M Roger LOUIS, Mme Christelle PETIT, Mme Nicole GOUD, Mme Bénédicte RAJNIC, M Dimitri SOPENA, Mme Emmanuelle SENNEDOT, M Martial DE LORGERIL, Mme Marina ROTONDO, M Karim CHOUACHI, M Thomas PELLETIER, Mme Céline FAURIE, M Christophe FABREGUETTES, M Franck BOIS, M Eric CHACON, M Franck LAGARDE, M Laurent MENIVALLE.*

- ✓ Le compte rendu du CCL du 09/10/2025 a été approuvé à l'unanimité

Ordre du jour OPH BMH

1. Information sur le marché avec Habitat Social en Occitanie (HSO) pour les élections des représentants des locataires.

L'élection des administrateurs locataires des organismes du logement social aura lieu fin 2026 dans le respect de la délibération n°98-041 du 28 avril 1998 de la CNIL et de l'art. R421-7 du Code de la construction et de l'habitation. Les représentants des locataires sont élus pour 4 ans.

Le scrutin se tiendra entre le 15 novembre et le 15 décembre 2026. La date est toutefois arrêtée par le Conseil d'administration de l'organisme de logement social. Il devra tenir compte des différentes structures faisant appel au même prestataire.

En 2026, 28 organismes de logement social mandatent un prestataire commun afin de les accompagner dans la réalisation de ces élections.

La Cité Jardins, assurera pour le compte du groupe Promologis, la coordination du groupement en qualité de pouvoir adjudicateur soumis au code de la commande publique.

Le prestataire sera retenu et connu entre le 17 avril et le 5 mai 2026. HSO assurera une mission d'assistance à maîtrise d'ouvrage.

La mission comprendra :

- ✓ L'organisation du scrutin,
- ✓ L'envoi aux locataires des bulletins de vote,
- ✓ La procédure de vote,
- ✓ La procédure de dépouillement.

Pour mémo : La liste des associations pouvant déposer des candidatures intègre : les organisations nationales siégeant à la Commission nationale de concertation en matière locative (AFOC, CGL, CLCV, CNL, CSF et DAL) ainsi que toute association affiliée à l'une des précédentes ou siégeant au Conseil national de l'habitat ou au Conseil national de la consommation.



- Le projet de protocole électoral local sera transmis aux associations des locataires qui en ont fait la demande une fois le prestataire retenu.
- La mise en place de la Commission Interne des Opérations Electorales (CIOE) a été validée par BMH.
- Plusieurs réunions de la CIOE seront organisées entre mai et octobre 2026.
- La réunion de calage ainsi que la signature du protocole local se fera lors de la première CIOE vers le 20 mai 2026.
- Le dépôt des listes et pièces règlementaires se fera le 30 septembre (échéance règlementaire art R421-7 du CCH)

2. La Convention d'Utilité Sociale :

➤ [Point sur la convention 2019-2024 Point sur l'avenant 2025-2026](#)

- ❖ La Convention d'Utilité Sociale a été conclue en 2019 pour une durée de 6 ans.
- ❖ Elle a été signée par un représentant de l'Etat (Préfet), la collectivité de rattachement (Communauté d'Agglomération Béziers Méditerranée Habitat) et l'OPH au travers de son président.
- ❖ Elle a pour objet de définir les engagements portant sur la gestion patrimoniale, l'occupation sociale du parc, la politique des loyers et la qualité du service rendu aux locataires, la politique menée en faveur de l'hébergement, la politique d'accèsion de l'organisme et de la concertation locative.

En 2019, cela concernait alors 6513 logements ainsi que 135 équivalents logements (logements foyers). BMH représente alors 74% du parc social du territoire de la CABM ce qui en fait le 1^{er} bailleur social du territoire.

En 2024, l'OPH gère 6754 logements implantés sur 3 EPCI (*Etablissements publics de coopération intercommunale*) (CABM, Hérault Méditerranée, La Domitienne)

A noter que 63% du patrimoine de BMH est situé en QPV faisant parti des plus pauvres de France, ce qui est supérieur à la moyenne nationale.

Pour mémo : Sur les 1362 QPV de France Métropolitaine, le QPV Iranget Grangette est le 5^{ème} plus pauvre, le QPV Deveze est en 13^{ème} position et le QPV centre-ville se trouve en 88^{ème} place.

La lutte contre l'étalement urbain et la dégradation des cœurs de ville ont été le fer de lance de la politique locale de l'habitat et de l'urbanisme.

Face à la pression démographique dans département, la dynamique de production de logements sociaux est importante mais reste insuffisante compte tenu de la précarité et du taux de chômage plus important que la moyenne nationale.



- ❖ Le public logé par BMH au sein des QPV est particulièrement touché par ce phénomène de précarité.

Pour le bénéfice des habitants de ces quartiers, l'Office est intervenu suivant les trois axes ci-dessous :

- ✓ Le Renouvellement Urbain du patrimoine (démolition de 581 logements)
- ✓ La reconstitution de l'offre (5 81 logements) et la requalification de 1 791 logements en QPV soit 44 % de son parc en QPV
- ✓ Le développement de la qualité de service avec la réorganisation du service proximité et la création d'une antenne au sein de chaque QPV.

Sur la période, pour répondre à ses engagements, divers leviers et indicateurs ont été utilisés :

- ✓ Des financements (agréments) pour 1048 logements sur une prévision de 1226
- ✓ La mise en service de 891 logements sur une prévision de 976 logements (123 décalés en 2025)
- ✓ L'engagement à la rénovation thermique de 2 015 logements. L'objectif sera atteint en 2026
- ✓ Amélioration des performances énergétiques : 78.25% du parc se situe en étiquette A à C (contre 46% en national)
- ✓ Réhabilitation/ Entretien 367 logements sur un engagement de 522. En 2025 131 logements supplémentaires ont été réalisés.
- ✓ Aucune accession à la propriété, Béziers étant alors carencée SRU sur la période.
- ✓ Des mutations internes : entre 8 et 23% par an sur un engagement de 25% la première années puis 15% les années suivantes. La baisse de la vacance, du taux de rotation et l'important volume de refus des logements n'ont pas permis de tenir cet engagement.
- ✓ La mixité sociale au travers des attributions au 1^{er} quartile en zone HQPV (obligation 25%). Au 31.12.2024, 36% des ménages avaient des ressources inférieures au 1^{er} quartile.
- ✓ L'accueil de publics prioritaires répartis en 4 catégories par l'Etat (DALO, sortants AHI, MDES, public PDALHPD)
- ✓ Amélioration de l'accessibilité PMR En 2019, 34.5% du parc était accessible. En 2024, 40% des logements répond à ce critère.
- ✓ La réduction de la vacance commerciale : Elle devait être inférieure à 1.5%. Elle a atteint 0.32% à fin 2024.

➤ [Point sur l'avenant 2025-2026](#)

Un avenant prorogeant la CUS 2019-2024 a été signé afin de permettre la continuité de l'engagement de l'organisme.

Les dispositions restent les mêmes durant toute la période de prorogation, à savoir le 31 décembre 2026.

BMH attend les nouvelles orientations et indicateurs pour prévoir une prochaine convention d'utilité sociale.

3. Point étape sur :

- [Les Réhabilitations et requalifications en cours](#)
- [Les nouvelles constructions](#)

Une présentation est faite en séance et jointe en Annexe au compte rendu



Lors de cette présentation, l'association ASSECO CFDT explique que le chanvre serait une solution d'isolation à retenir.

BMH explique que l'isolant utilisé actuellement répond aux besoins d'isolation des logements mais aussi à des normes incendies satisfaisantes.

4. Place du Logement : explications et premiers retours

La plateforme d'échange a ouvert le 30 septembre 2025.

Pour que le dossier soit recevable, il faut :

- ✓ être titulaire d'un bail et occuper le logement depuis 2 ans minimum,
- ✓ Que le bailleur soit partenaire Place du Logement,
- ✓ Avoir une demande de logement social active,
- ✓ Créer un compte sur le site www.place-du-logement-occitanie.fr
- ✓ Ne pas avoir de dossier contentieux en cours
- ✓ Que les photos de l'annonce soient révélatrices du logement
- ✓ Que les données tarifaires ou descriptives correspondent à la réalité

Une fois ces démarches faites, il faut :

- ✓ Chercher le logement qui correspond à ses attentes sur cette plateforme,
- ✓ Contacter le locataire du logement visé,
- ✓ Organiser une visite,
- ✓ Signer un engagement réciproque d'échange,
- ✓ Attendre que le ou les bailleurs concernés passent respectivement les dossiers en commission et valident ou non l'échange.

En 5 mois d'existence, nous avons reçu :

- ✓ 9 inscriptions validées avec annonces en cours
- ✓ 1 personne s'est désinscrite de la plateforme
- ✓ 5 en attente de traitement dont 2 sont en impayé (vérifications des critères en cours)

Des demandeurs vivant sur Montpellier sont les plus nombreux à être inscrits.

Ordre du jour : UFC Que choisir

5. Protocole électoral local : connaître la date de présentation pour concertation

Cette question est abordée dans le point 1 de l'ordre du jour.

6. Infiltration d'eau dans les appartements aggravée par l'abondance des pluies : point sur le % des cas rencontrés au niveau de l'OPH Béziers et plan d'action mis en place. La maison de la concertation locative est également concernée.

Un PowerPoint est projeté en séance. Il retrace l'évolution des réclamations qui concernent des problématiques d'étanchéité en toiture ou en façade. Il sera joint au compte rendu.



BMH répond à la commande publique et passe par des marchés afin de déterminer les entreprises habilitées à couvrir ses besoins.

Les entreprises qui peuvent engager des travaux sur les problématiques d'infiltrations sont au nombre de 5.

- ✓ 2 couvreurs
- ✓ 1 société d'étanchéité
- ✓ 2 peintres façadier

Compte tenu des évènements climatiques en cours ces dernières semaines, les entreprises sont fortement sollicitées et peuvent rencontrer des difficultés pour absorber sereinement le surplus des demandes qui leur sont faites.

L'objectif pour chacun est d'organiser la réponse en priorisant les interventions en fonction du risque et de l'urgence.

De plus, BMH a dû réorganiser son service en charge des sinistres en l'absence prolongée d'un collaborateur.

Hors Dommage Ouvrage (patrimoine de + de 10 ans), la procédure est la suivante :

- ✓ Constat des dégâts,
- ✓ Saisie des réclamations (pour la cause et pour les embellissements)
- ✓ Etablissement des Bons de Travaux pour la cause
- ✓ Envoi d'un courrier au locataire concernant les embellissements lui demandant de déclarer le sinistre auprès de son assurance
- ✓ Priorisation des interventions par l'entreprise en fonction de l'impact sur le locataire et le bâti

Les assureurs se rapprochent alors du locataire impacté afin de lui demander un justificatif qui établit que la cause est résolue pour traiter en suivant les embellissements.

En cas de Dommage Ouvrage, la procédure est différente :

- ✓ Constat des dégâts,
- ✓ Saisie des réclamations (pour la cause et pour les embellissements)
- ✓ Envoi d'un courrier RAR à notre assureur DO pour déclarer le sinistre suite à quoi :
 - S'ouvre un délai de 10 jours pour demander les renseignements (assurance)
 - Puis 60 jours pour mandater une expertise des dommages et voir si le sinistre relève de la DO
 - Puis 30 jours pour présenter une offre d'indemnité
- ✓ A partir de ce moment-là, 2 possibilités :
 - Un accord est trouvé et l'indemnisation est acceptée
 - Les investigations ne sont pas suffisantes et la période d'investigation est prolongée. Cette situation est la plus souvent rencontrée.
 - L'indemnisation vient en suivant.

BMH précise qu'une aération prolongée abaisse la température des murs intérieurs. Une fois refermé, les murs du logement se réchauffent à nouveau ce qui génère de la condensation et donc, de l'humidité. Il convient d'aérer entre 5 et 10 minutes chaque jour pour renouveler l'air sans refroidir les murs.



BMH souhaite que ce message soit véhiculé auprès des locataires afin que ce phénomène très courant soit limité car il contribue à la dégradation du logement, de la qualité de vie du locataire et ne permet aucune prise en charge des dégâts par le bailleur.

De même, si le locataire ne répond pas ou n'ouvre pas sa porte aux agents, l'OPH clôture le dossier.

Concernant la Maison du Conseil et de la Concertation Locative, restent les embellissements à réaliser, les travaux sont commandés.

7. Organigramme fonctionnel : obtenir l'organigramme avec nom et N° de téléphone. Il serait intéressant que les personnes soient présentées lors d'une réunion de la concertation.

Un Répertoire Fonctionnel a été mis à disposition au sein de la Maison du Conseil et de la Concertation Locative et transmis aux administrateurs des associations de locataires courant 2024.

Des modifications récentes au sein de BMH nous ont conduit à le mettre à jour. Le nouvel organigramme est communiqué en séance.

L'ensemble des coordonnées téléphoniques mentionnées restent inchangées. Les personnes y figurant sont toutes régulièrement présentes lors des CCL et y interviennent régulièrement ce qui permet aux associations de locataires de repérer les différents interlocuteurs.

8. Antennes, nous souhaitons être présentées dans les antennes. Proposition de dates.

Les administrateurs élus pourront être présentés en Antenne. Des dates seront calées ultérieurement.

Ordre du jour : Familles de France

9. Le couple XXXXXX infiltrations d'eau dans l'appartement à chaque fois qu'il pleut. (4 Ladoux)

La situation de cette dame est connue de BMH.

Il y a déjà eu des interventions sur les canalisations de la climatisation qui ont stoppé le problème en dehors des grosses pluies de ces dernières semaines.

Des démarches en vue du chemisage de la colonne d'Eau Pluviale sont en cours. Cette action permettra d'étanchéifier la colonne et évitera ainsi que l'eau ne s'infilte lors d'épisodes pluvieux intenses.

Pour permettre l'intervention de l'entreprise, un contrôle des accès et sécurité des toitures a été fait. Une fois les lignes de vie vérifiées, l'entreprise pourra intervenir sous 10 jours environ.



10. De même pour madame XXXXX au 6 rue Gibaudan

La situation est également connue de BMH.

Ici, il s'agit d'un problème d'étanchéité sur l'évent de la colonne d'Eau Usée (en toiture). Dans le cas de cette locataire l'étanchéité de la toiture lors de la réhabilitation en 2022. L'entreprise ayant effectué les travaux est sollicitée.

11. A l'Iranget, pas de concierge depuis 9 mois.

Sur le secteur de l'Iranget, travaillent habituellement 2 gardiens. L'absence totale des titulaires sur le secteur remonte à Novembre 2025.

Depuis, les travaux de manutention sont effectués par des intérimaires le matin.

L'OPH s'est également organisé pour répartir les tâches directes du gardien aux collègues présents afin de pallier le manque. Les collaborateurs de l'antenne Iranget répartissent les demandes aux collaborateurs présents pour les après-midis

Pour mémo, rappel travail agents :

Sont rattachés à chaque antenne :

- 2 ou 3 collaborateurs d'antenne

Il assure l'accueil téléphonique et physique, renseigne et oriente les clients-locataires, réalise la gestion administrative et la gestion des sollicitations de l'antenne du secteur dédié.

- 2 Gestionnaires d'immeubles :

Il gère un ensemble de résidences sur son secteur, assure le suivi technique, administratif et organisationnel d'une antenne, manage une équipe. Il est garant d'un service de proximité de qualité rendu aux clients-locataires.

- 6 gardiens par antenne

Il assure le service rendu aux clients-locataires sur un secteur, veille à maintenir l'état de propreté des parties communes ainsi qu'au bon fonctionnement des installations techniques et équipements de sécurité.

- Manutentionnaires et agents d'entretien

Il assure le nettoyage des parties communes et des abords immédiats des immeubles, entrées, sorties et nettoyage des containers et locaux OM dont il a la charge



Ordre du jour : CLCV

12. Point des lieux du déploiement de l'individualisation des frais de chauffage et les premiers retours sur la consommation des foyers de cet hiver, notamment si cela leur a permis une réduction de charge par une consommation mieux maîtrisée ?

Un premier tableau récapitulatif des consommations afférentes aux logements situés sur le secteur de l'Iranget où a été mis en place le système KOKLICO a été projeté en séance.

Les consommations 2025 ont diminué par rapport à 2024. Une économie sur le secteur a pu être constatée à hauteur de 31 428Kwh.

ATTENTION : Cette donnée ne permet pas d'évaluer la prochaine régularisation des charges qui tient compte des provisions mises en place en amont.

Béziers Méditerranée Habitat ne peut encore fournir plus de précisions sur la répartition de ces consommations au sein de la résidence, des données étant en attente de retour de la part de KoKlico.

Il est précisé qu'un grand nombre d'éléments constituent les charges locatives et que plusieurs facteurs, en dehors du chauffage vont impacter les régularisations à venir.

Les associations ici présentes font remonter que les informations sur l'entretien des parties communes ne sont pas suffisamment connues des locataires. Qu'il faut un appui de BMH pour transmettre ces informations aux entrants dans les logements et dans les cages d'escalier.

Nous demandons aux associations de faire remonter les manquements des entreprises qui sont en charge de l'entretien des parties communes afin que ces points soient repris avec la société concernée.

Précision est faite que certains habitants ou leurs animaux urinaient dans les cages d'escalier ou dans les ascenseurs.

13. Des locataires nous ont indiqué de ne pas avoir de retour à leur demande d'intervention pour des réparations et travaux. Pouvez-vous détailler la procédure de demande de travaux, de l'accueil du locataire par le service de proximité jusqu'à la réalisation des travaux ou le courrier de non-intervention et les délais moyen de cette procédure ? (Document transmis aux locataires, informations sur la durée ou déroulement prise de rendez-vous pour passage d'un agent etc...)

Le locataire qui rencontre des problématiques dans son logement doit se rendre à l'antenne de laquelle dépend l'appartement qu'il loue.

Les échanges avec le collaborateur d'antenne permettent de préciser la demande et permet de voir si une réclamation doit être enregistrée.

Une visite du gardien est organisée par le collaborateur d'antenne pour apporter des précisions sur la problématique rencontrée. Des photos sont jointes au dossier pour un suivi optimal.

Circuit de la réclamation :

- ✓ Elle est saisie et un Accusé de Réception est adressé au locataire par courrier



- ✓ Un BT est créé dans la foulée et adressé au responsable de service pour signature.
- ✓ Le BT revient en antenne qui l'adresse à l'entreprise
- ✓ Dans le même temps, un courrier est généré pour informer le locataire de l'intervention d'une entreprise. L'entreprise mandatée et ses coordonnées figurent sur le courrier.

Les Réclamations ainsi que les BT sont saisis rapidement. BMH tend à absorber les demandes quotidiennement.

Le délai d'intervention des entreprises varie en fonction des sollicitations de BMH et des contraintes que certaines démarches administratives (assurances, autorisations...) peuvent engendrer.

Au siège de BMH, un collaborateur participe au soutien des équipes sur le terrain.

Par ailleurs, il ne faut pas hésiter à contacter à la société Iserba qui a le marché d'entretien des chauffages et robinetteries.

Plusieurs rencontres avec la société ont eu lieu sur les 6 derniers mois dont 1 avec Iserba France.

14. Logement pour les mobilités réduites ou adaptés au handicap. Combien de logement sont adaptés aux mobilités réduites et au handicap sur le parc et quelles sont les possibilités d'aménagements ouvertes aux locataires et sous quelles conditions (âge, taux d'handicap) ?

Le parc locatif de BMH est ainsi composé au 31.12.2025 :

- ✓ 4126 logements sont non accessibles et non adaptés aux fauteuils roulants
- ✓ 2823 logements ont des abords accessibles.
 - 216 ne sont pas adaptés aux fauteuils roulants
 - 181 sont adaptés aux fauteuils roulants
 - 2426 sont adaptables

Béziers Méditerranée Habitat peut participer à la mise en place d'aménagement dans les logements quand les dossiers MDPH (PCH), l'APA ou les caisses de retraites ne peuvent pas intervenir.

- ✓ Les personnes atteintes d'un handicap et âgées de – de 60 ans peuvent adresser un dossier auprès de la MDPH qui peut participer à financer des travaux d'adaptation.

Le taux de handicap peut se situer entre 50 et 79% ou + de 80%

- ✓ L'APA pour les personnes âgées de + de 60 ans. Le plan d'aide peut permettre la mise en place d'équipements facilitant l'autonomie en complément de l'aide humaine.
- ✓ Les caisses de retraite peuvent être sollicitées pour permettre de financer des aménagements spécifiques.

Ainsi, en 2025, BMH a déployé une enveloppe de 26 599.92€ pour aménager des logements (*essentiellement des salles de bain ou mettre en place des rampes d'accès*) pour des locataires en perte d'autonomie ou en situation de handicap.

En 2026, nous avons alloué un budget de 50 000€ pour des aménagements au sein des logements de notre parc locatif.

Dans tous les cas, le locataire doit demander l'autorisation de modifier son logement avant d'effectuer des travaux quels qu'ils soient.



Béziers Méditerranée **Habitat**

BHM, ainsi que d'autres bailleurs sociaux ont signé une convention avec l'APF et en 2023. Cette convention donne accès à une plateforme numérique qui nous permet de communiquer les logements adaptés qui se libèrent au sein de notre parc. La mise en relation entre l'offre et la demande se fait par l'Association des Paralysés de France.

BMH participe au fonctionnement de cette action au travers d'une cotisation annuelle (près de 7000€)

La CLCV propose d'effectuer un travail avec les locataires qui vivraient seuls dans un grand logement afin d'adapter la taille du logement avant de procéder à des modifications en lien avec la perte d'autonomie. Cela représentant également un intérêt pour les grandes familles en attente de logement adapté à leur composition familiale.

15. Cadre de vie : Est-ce que la fête des voisins est reconduite cette année, si oui dans quel quartier et quelle date est envisagée ?

BMH propose que cet évènement soit déployé sur nos 3 antennes :

- ✓ Le mercredi 27 mai après midi
ou
- ✓ Le mercredi 3 juin 2026

Une collation sera proposée

Les associations représentantes des locataires pourront se déployer sur ces lieux.

Des activités ludiques pourraient être proposées pour les enfants comme le maquillage, des jeux de bois ou encore des initiations sportives...

BMH encourage les associations à proposer des idées pour rendre ce moment agréable aux habitants de nos logements sociaux.

BMH associera également divers partenaires présents dans les secteurs concernés et notamment les maisons de quartier

La séance est levée à 16h35'