



COMPTE RENDU CCL du 25 avril 2025

Présents : Mme Chachoua Houria, M Thierry THIELEMAN, Mme Aïcha AINOUSS, Mme Amel BELAHCENE, Mme Maryvonne CAZENEUVE, M Philippe EGEA, M Wisnel PIERRE-LOUIS, Mme Rachida EL ALAOUI, M Michel GABAUDE, Mme Christelle PETIT, Mme Françoise VIALA, Mme Magali BORDJA, M Dimitri SOPENA, Mme Alexandra MEZAI, Mme Marina ROTONDO, Mme Bérénice BOIRO, M Karim CHOUACHI, M Molide EL ABDELLAOUI, M Franck BOIS, M Eric CHACON, M Franck LAGARDE, M Laurent MENIVALLE, Mme Céline FAURIE.

- ✓ Le compte rendu du CCL du 08/10/2024 a été approuvé à l'unanimité.

Ordre du jour OPH BMH

1. Projet de requalification du secteur des ABEILLES.

L'opération de Réhabilitation sur le secteur des Abeilles concerne 24 maisons individuelles construites en 1987. Chacune d'entre elle est composée du logement (du T3 au T5), d'un garage et d'un extérieur individuel.

Le coût HT de ce programme est de 1 257 716.65€ pour l'ensemble (soit une moyenne de 52 405€ Hors Taxes par logement).

Parmi de nombreux travaux programmés :

- ✓ Le confort dans les salles de bain est valorisé avec le remplacement des baignoires par des bacs à douches, plus accessibles à tous les publics, notamment personnes à mobilité réduite et seniors.

Les sols seront également remplacés par des sols en dur dans les pièces d'eau.

- ✓ Les travaux d'isolation thermique sont mis en avant pour limiter les dépenses énergétiques des ménages.
- ✓ La mise aux normes électriques mais aussi les remplacements : du système de chauffage et de production d'eau chaude sont prévus. Un mode de refroidissement est également ajouté aux prestations actuelles.
- ✓ Un effort sur l'aspect visuel extérieur de l'ensemble est ajouté aux prestations.

La présentation détaillée du projet est faite lors du CCL.

UFC Que Choisir interroge BMH sur l'accession à la propriété dans ce secteur. BHM explique qu'il n'y a pas d'opération concernée par la vente au sein de son parc locatif.



2. Point sur l'installation et la mise en service du répartiteur de frais de chauffage KOCLIKO sur le secteur de l'Iranget.

Le dispositif a été présenté lors du CCL du 23 avril 2024. Il a pour objectif de limiter les consommations d'énergies en permettant un contrôle et une individualisation des frais de chauffage basée sur les températures ambiantes des logements sur le secteur de l'Iranget.

Cette solution a été accueillie favorablement par les associations représentantes des locataires lors de sa présentation.

La société Kocliko est la seule à proposer cette solution que le Conseil d'Administration du 2 juillet 2024 a validé pour une durée de 5 ans. *(Durée retenue par 3 des 4 associations représentantes des locataires lors du CCL du 23.04.2024).*

La mise en place et le déploiement de ce dispositif :

- ✓ La communication auprès des locataires a commencé le 21 octobre 2024
- ✓ Les premières interventions ont débuté le 4 novembre 2024 avec 3 passages prévus par la société entre novembre et décembre 2024.

Les interventions se sont déroulées en 3 phases :

- ✓ Présence sur la résidence et interventions en porte à porte. Si absence des locataires un avis de passage a été laissé avec une nouvelle date
- ✓ Passage en porte à porte et sur les logements ayant pris un rdv suite à l'avis de passage
- ✓ Passage sur rdv uniquement pour les derniers logements

A l'issue de ce processus, 92 logements n'ont pas été équipés, faute de présence ou ouverture à l'entreprise.

Face à cette situation, BMH a développé dès le mois de janvier une nouvelle campagne d'information via des appels et des courriers pour :

- ✓ Un nouveau passage les 5,6 et 7 février 2025.

Lors de cette dernière et pour les logements non équipés, BMH a précisé le mode de calcul qui sera appliqué pour le calcul de la consommation, à savoir :

- « Si le logement n'est pas équipé de sonde, BMH appliquera une consommation estimée, calculée sur la moyenne des températures relevées dans la résidence, majorée de 1°C. Ce forfait pouvant entraîner une facture supérieure à la consommation réelle, augmentant ainsi les charges. »

De même, les espaces individuels Kocliko ont été créés par nos soins ainsi que le lien pour la création du mot de passe adressé par SMS aux locataires de la résidence le 20 février 2025.

A mi-avril 2025 : 129 comptes ont été mis en service par les locataires.

- ✓ En suivant, une 3^{ème} campagne de passages a été programmée les 4 et 5 mars 2025.

A ce jour, Seuls restent 10 logements encore non équipés parmi lesquels : 6 ont refusé l'installation. Les 4 autres étaient absents à chaque présentation de l'entreprise.

La communication auprès des locataires :

- ✓ Le Guide de prise en main a été intégré au livret d'accueil du locataire à chaque signature d'un bail sur le secteur
- ✓ Des affichages dans les Halls de l'Iranget et en Antenne ont été disposés.



- ✓ Une rencontre avec les administrateurs des associations représentantes des locataires dans les locaux de la maison du conseil et de la concertation locative a été l'occasion de leur communiquer ce guide.

3. Lancement d'un marché « Multiservices ».

La satisfaction du locataire est essentielle dans l'action menée par l'OPH.

L'entretien du patrimoine garantit le bon vieillissement des logements et favorise l'investissement et le bien-être de nos locataires.

Le Multiservices est une solution que BMH souhaite mettre en œuvre pour répondre aux besoins des personnes logées.

Un marché a ainsi été publié le 20 février 2025 (*dépôt jusqu'au 8 avril*). Les offres déposées sont actuellement en cours d'analyse.

Le multiservices concernerait un ensemble de prestations techniques à l'intérieur des logements et dans les parties communes.

Les prestations actuellement en cours sont :

- ✓ Production d'eau chaude sanitaire et de chauffage individuel
- ✓ Ventilation mécanique individuelle et collective (VMC)
- ✓ Suppresseurs
- ✓ Robinetterie & plomberie
- ✓ Ramonage

La prestation de multiservices concerne les ensembles techniques suivants :

ENTRETIEN DES SPLITS (résidence Iranget et Auberge)

- **2 passages par an**
- Nettoyage et dépoussiérage des filtres

ENTRETIEN DES MENUISERIES

- **1 visite annuelle** d'entretien
- Le remplacement des pièces défectueuses,
- Graissage des équipements
- Détalonnage des portes intérieures
- Entretien, et réglage des **menuiseries extérieures – fenêtres, coulissantes, portes fenêtres**
- Entretien et remplacement si nécessaire des **joints d'étanchéité et mastic des menuiseries**
- Entretien et réparation des **meubles sous évier** et **meubles sous-vasque**
- Graissage et refixation des serrures de tout type sur les portes intérieures et extérieures.
- Remplacement si nécessaire des serrures des portes palières, des portes intérieures.

ENTRETIEN DES SERRURERIES

- **1 visite annuelle** d'entretien
- Le remplacement de pièces défectueuses
- Remplacement si nécessaire des manivelles, sangles et des **butées de volet roulant**.



- Contrôle des gardes corps

ENTRETIEN DES EQUIPEMENTS ELECTRIQUES

- **1 visite annuelle** d'entretien.
- Contrôle du tableau électriques
- Remplacement si nécessaire des interrupteurs
- Recherche et **réparation des pannes sur l'installation électrique,**
- **Remplacement si nécessaire des prises :** courant
- **Entretien général du tableau électrique :**
- **Remplacement et mise en place de douilles E 27,** applique ou réglette
- Détecteurs Avertisseurs Autonome de Fumées (**DDAF**): vérification du bon fonctionnement et remplacement de la pile si nécessaire

INTERPHONIE ET CONTROLE D'ACCES

- **1 visite annuelle** d'entretien
- Vérification, réparation de l'installation d'interphonie
- Le **remplacement du combiné d'interphonie** audio ou vidéo
- Le remplacement de l'alimentation de l'interphonie
- Réparation et remplacement des boutons de sortie
- Vérification, graissage réglage de la **gâche électrique**

MACONNERIE

- **1 visite annuelle** d'entretien
- Reprise si nécessaire **de l'étanchéité des joints de faïence**
- Recollage des **carreaux de faïence** et remplacement si nécessaire, dans la limite de 4 carreaux par logement et par an.

La consultation est actuellement en cours d'analyse, BMH fera un retour aux associations représentantes des locataires dès que possible.

L'impact sur les interventions techniques prises en compte dans ce service est projeté en séance et joint au compte rendu.

4. Retour des contrôles ANCOLS de Béziers Méditerranée Habitat et de la SAC Occitanie

➤ Rapport BMH période 2018-2021

✓ Les points forts :

Rôle social avéré

Effort de proximité et de qualité d'usage pour les locataires

Pilotage renforcé et efficient des risques locatifs (vacance / impayé)

Redressement de la situation financière et effectivité du suivi du protocole CGLLS

✓ Recommandations

- 1) Amélioration de l'information délivrée au CA depuis 2019 reste à parfaire en donnant aux administrateurs les moyens d'une meilleure implication
- 2) La politique managériale de l'office nécessite d'être interrogée au regard des constats effectués.



- 3) Le bilan de la CALEOL devrait présenter une analyse plus complète des résultats et le pilotage des objectifs relevant des obligations réglementaires de mixité sociale nécessite d'être renforcé.
- 4) L'office devrait renforcer sa stratégie pour l'amélioration de l'accessibilité du parc au handicap et aux personnes âgées.
- 5) L'office est invité à réactualiser périodiquement son analyse prévisionnelle et la présenter simultanément au conseil d'administration.

✓ Irrégularités

- 1) L'analyse des états réglementaires déposés sur le site ministériel fait ressortir des incohérences dans certains tableaux. Ce point concernant les années 2018-2019 est régularisé.
- 2) Les attributions, suivies de baux signés, aux ménages du premier quartile hors QPV sont en deçà des seuils imposés. Les efforts de BMH sont constants et les résultats tendent aujourd'hui à l'objectif attendu.

➤ Rapport SAC Occitanie

✓ Les points forts :

Renforcement de la capacité de production sur un territoire tendu

Partage de l'expertise technique

Capacité de mise à disposition de ressources financières entre les membres

✓ Recommandations

- 1) L'information du CA devrait être améliorée sur les orientations stratégiques de la SAC ainsi que sur les modalités de mise en œuvre de son plan d'action.

✓ Irrégularités

- 1) Les cadres stratégiques patrimonial et d'utilité sociale ne sont pas adoptés (non conforme à l'article L423-1-2 du CCH). En réponse, 2 informations annuelles sont organisées sur les avancées de la SAC.
- 2) Malgré la définition d'une procédure d'examen, la SAC n'est pas en mesure de garantir la soutenabilité financière de ses membres. La mise en place d'indicateurs communs sont en cours de mise en place. Une réforme comptable et des remontées trimestrielles sont prévues

Les comptes rendus complets sont disponibles sur le site de l'ANCOLS.

<https://www.ancols.fr/publications/rapports-de-contrôle/occitanie-habitat>

<https://www.ancols.fr/publications/rapports-de-contrôle/beziers-mediterranee-habitat>

5. Fête des voisins 2025

Cette année, Béziers Méditerranée Habitat et les associations de locataires élues s'engagent, ensemble, au travers de leurs administrateurs élus, à organiser la fête des voisins sur le secteur de la Grangette.

Chaque association a reçu un carnet de 50 tickets équivalent à 50 repas à destination des locataires de notre parc locatif social.



Béziers Méditerranée
Habitat

Béziers Méditerranée Habitat recueillera les inscriptions au repas pour les collaborateurs, les administrateurs et membres des associations élues.

Il s'agira de proposer un repas assis à près de 300 convives.

Béziers Méditerranée prend en charge différents volets :

- ✓ Financier : les repas, les boissons ainsi que l'achat de la vaisselle.
- ✓ Organisation : mise à disposition d'un lieu pour le traiteur, tables, chaises avec l'aide de la ville de Béziers.

Les associations représentantes des locataires :

- ✓ Proposent et invitent jusqu'à 50 convives chacune
- ✓ Mettent en place une animation (musique...)

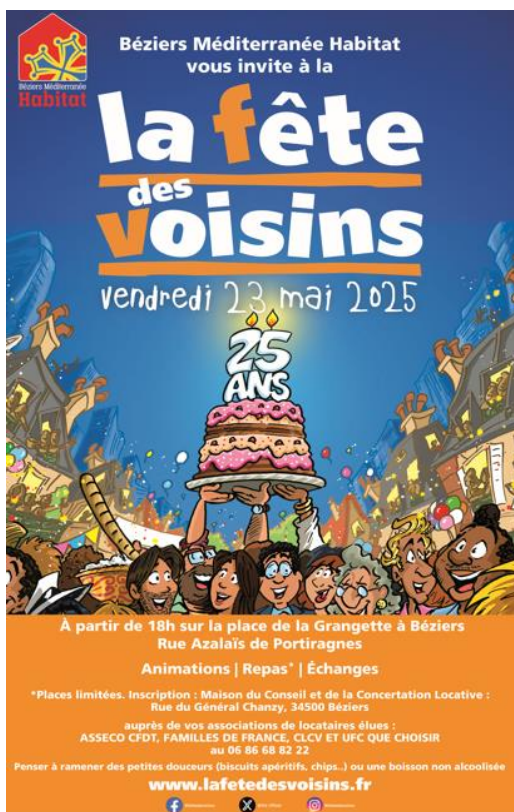
Deux rencontres se sont tenues les 6 mars et 7 avril 2025 dans les locaux de la maison du conseil et de la concertation locative. Ils ont permis de poser les bases de notre travail commun.

Pour permettre à l'ensemble des locataires du parc d'être informé et de s'inscrire, BMH a temporairement mis à disposition un téléphone aux associations représentantes des locataires avec un numéro dédié.

Le numéro a été mentionné sur les affiches apposées au sein du siège et des Antennes, le site internet de BMH et des halls d'entrée des immeubles.

La date de ce conseil de concertation locative a été retenue pour faire le retour sur les inscriptions au repas du 23 mai 2025.

Des échanges sur les activités proposées ont eu lieu. 2 à 3 propositions ont retenues l'attention des membres présents. La validation des activités retenues aura lieu prochainement.





6. Etiquette énergétique du parc au 31 décembre 2024

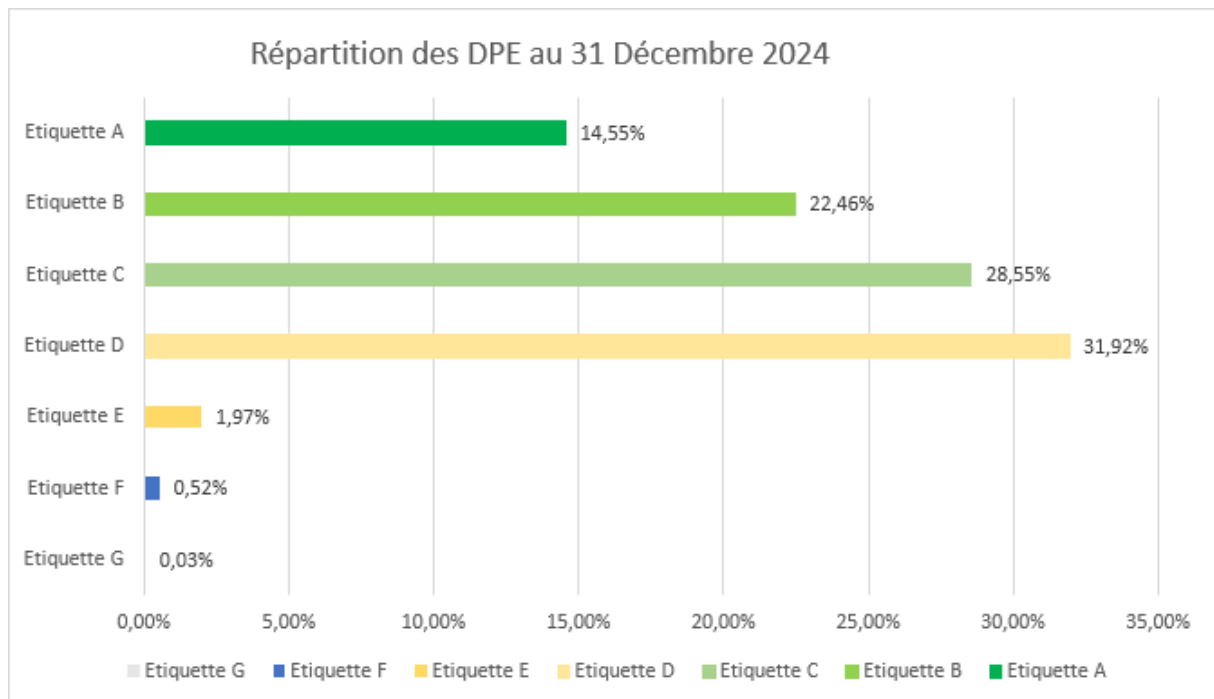
✓ **DPE au 31 décembre 2024**

Au 31.12.2024, Béziers Méditerranée a fait le point sur les étiquettes énergétiques du patrimoine.

- ✓ Il en ressort que 65.56% des logements loués sont en étiquette A, B ou C
- ✓ 31.92% en étiquette D
- ✓ Seuls 2.52% du patrimoine en dessous de ce seuil.

Chaque réhabilitation ou requalification lancée par l'organisme vise à améliorer sensiblement la sobriété énergétique des logements proposés à la location.

Les labels et normes visés par BMH lors de ses opérations permettent d'atteindre des niveaux d'exigence important pour faire baisser la facture énergétique des locataires.



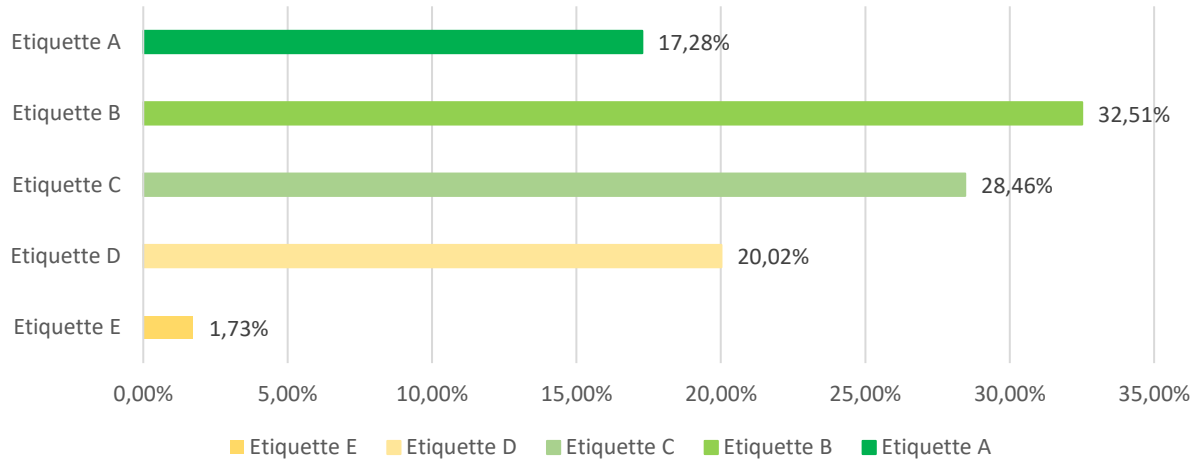
✓ **DPE à l'issue des réhabilitations à l'horizon 2026**

A l'issue des diverses opérations de réhabilitation et de requalifications,

- ✓ Il en ressort que 78.25% (contre 65.56%) des logements loués sont en étiquette A, B ou C
- ✓ 20.02% (contre 31.92%) en étiquette D
- ✓ Seul 1.73% contre 2.52% du patrimoine est en dessous de ce seuil.



Répartition des DPE à l'issue des réhabilitations à l'horizon 2026



7. Bilan des CCL 2023 – 2024

Le bilan est présenté en Conseil de concertation locative et sera joint au compte rendu.

Bilan de l'application du plan de Concertation Locative

Dates des Conseils de Concertation Locative:	Lieux:
18/04/2023	Salle du Conseil – 63, boulevard de la Liberté
11/10/2023	Salle du Conseil – 63, boulevard de la Liberté
23/04/2024	Salle du Conseil – 63, boulevard de la Liberté
08/10/2024	Salle du Conseil – 63, boulevard de la Liberté

Dotations versées aux associations:

Année de Versement	CLCV	ASSECO PYREMED CFDT	Familles de France/Le lien Associatif	UFC Que Choisir	Total par Année
2023	1 814,86€	2 914,78€	3 794,71€	4 509,69€	13 034€
2024	1 852,73€	2 975,60€	3 873,90€	4 603,76€	13 306€

Thématiques abordées en Réunion

- ✓ La présentation des divers projets de Requalification / Réhabilitations lancés par BMH (dans le cadre du PLHI et de l'ANRU)
- ✓ Point sur les diverses livraisons de logements sociaux locatifs
- ✓ La gestion des déchets
- ✓ La « Convention de partenariat entre le procureur de la République de Béziers, la Ville de Béziers et l'OPH Béziers Méditerranée Habitat relative au renforcement de la sécurité et de la tranquillité des résidents du parc de logements sociaux »
- ✓ Organisation et évolutions des services au sein de BMH
- ✓ Mise en place et communication d'un organigramme fonctionnel aux associations
- ✓ Evolutions réglementaires
- ✓ Charges et régularisations de charges
- ✓ Indice de Référence des loyers
- ✓ Mise en place et présentations de diverses chartes
- ✓ Enquêtes de satisfaction
- ✓ Points contrats entretien Iserba
- ✓ Etats des DPE du patrimoine
- ✓ Mise en place du chèque énergie
- ✓ Action Soli'AL

- ✓ Répartiteur de Frais de Chauffage utilisant la mesure de la température ambiante des locaux pour l'Iranget
- ✓ Livraison et mise à disposition de la nouvelle Maison du Conseil et de la Concertation Locative
- ✓ Renouvellement des DAAF (détecteurs Avertisseurs Autonomes de Fumée)
- ✓ Evolution du classement de la ville de Béziers en zone géographique B1 et conséquences sur la CALEOL
- ✓ Besoins des locataires concernant la sécurité
- ✓ Entretien des logements
- ✓ Gestion des désinfections et désinsectisations

Les domaines abordés et les questions posées étant nombreuses, la liste évoquée ci-dessus n'est pas exhaustive.

Les comptes rendus ont été adressés par voie électronique à chaque association via l'administrateur de celles-ci.

Ils ont également été mis en lignes, tour à tour, sur le site de Béziers Méditerranée Habitat.



8. L'utilisation du chèque énergie en règlement des charges locatives dès lors que celles-ci incluent des dépenses énergétiques (cf : actualités Habitat du 15 décembre 2024)

Comme nous l'avions évoqué lors du CCL du 23 avril 2024, l'OPH peut effectivement accepter les chèques énergie pour le paiement des loyers dès lors que des charges incluent de l'énergie (électricité commune par exemple)

Nous sommes acceptants depuis le 25 novembre 2024.

A ce jour, seul un locataire s'est tourné vers BMH pour proposer son chèque.

Vous retrouvez notre organisme en consultant (taper Béziers dans la barre de recherche) :

<https://chequeenergie.gouv.fr/beneficiaire/annuaire-acceptants>

En raison de l'adoption tardive de la loi de finances pour 2025, l'envoi des premiers chèques énergie au titre de la campagne 2025 interviendra en novembre 2025.

Rappel CCL du 23 avril 2024 :

- Le Chèque énergie

La loi de finances pour 2024 a ajouté comme acceptants du chèque énergie les organismes de logement social pour les logements conventionnés.
Pour mettre en œuvre cette disposition, les éléments doivent cependant être précisés par des textes réglementaires.

Le chèque énergie est une aide aux ménages modestes pour le paiement de leurs factures d'énergie. Le montant varie entre 48 à 277€ selon le revenu et la composition familiale.

Cette disposition permettra aux locataires du parc Hlm conventionné d'utiliser le chèque énergie pour s'acquitter de leurs charges locatives récupérables incluant des dépenses d'énergie auprès de leur bailleur.

Depuis le 23 avril, des textes sont parus :

Le décret n°2024-411 du 4 mai 2024 relatif au chèque énergie est paru le 5 mai 2024 au Journal Officiel.

L'article 1^{er} définit les nouvelles dépenses pouvant être réglées par les locataires. Il s'agit « des charges récupérables incluant des frais d'énergie quittance pour l'occupation du logement »

Ce sont bien les charges locatives qui sont visées dans leur ensemble, dès lors qu'elles incluent des frais d'énergie (chauffage collectif, électricité nécessaire à l'éclairage des parties communes ou au fonctionnement des équipements communs), sans qu'il soit nécessaire d'isoler les dépenses purement énergétiques.

Les bailleurs sociaux seront donc tenus d'accepter les chèques à partir de la campagne 2024 dont l'envoi s'effectue du 4 avril au 15 mai sur l'ensemble du territoire nationale et du 8 au 12 avril pour notre département. Ces chèques seront valables jusqu'au 31 mars 2025.

En l'état actuel des textes, le chèque pourra être déduit en totalité de la prochaine quittance même si le montant mensuel des charges liées à l'énergie est inférieur au montant du chèque énergie. Si la valeur du chèque énergie est supérieure au montant de ces charges, le trop-perçu est déduit de la ou des quittances suivantes.

Au préalable, il faut que l'organisme devienne « acceptant » du chèque énergie en s'inscrivant via le portail de l'ASP* vraisemblablement début mai 2024. *(Agence des services de paiement).

Plus d'informations sur : <https://www.chequeenergie.gouv.fr/>



9. Information des locataires sur la médiation des litiges : nouvelle convention OPH avec AME Conso et Commission Départementale de conciliation de l'Hérault

En décembre 2024, l'AME conso, médiateur de la consommation désigné par l'OPH nous informait qu'une nouvelle version de convention était signée avec la CECMC (*Commission d'Evaluation et de Contrôle de la médiation*)

Afin de rester conforme, une nouvelle convention a été signée au 31.12.2024.

Le président de la CECMC a confirmé l'exclusion des baux d'habitation du champ d'application du dispositif de la médiation de la consommation.

Il sera donc possible de solliciter l'AME dans le cadre des contrats de location d'emplacements de stationnement non accessoires au bail d'habitation.

En cas de litige, le locataire pourra se rapprocher de la commission départementale de conciliation de l'Hérault. La commission interpellera alors l'OPH sur le sujet.

BMH a précisé sur son site internet les différentes possibilités pour les locataires de se concilier.

PROCEDURE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION

BEZIERS MEDITERRANEE HABITAT s'attache à mettre en œuvre tous les moyens dont elle dispose afin de répondre et satisfaire les locataires.

Les collaborateurs sont impliqués afin de répondre à vos démarches et gérer vos réclamations dans les meilleurs délais.

Si la réponse fournie venait à ne pas vous satisfaire pleinement, nous le déplorons.

En cas de litige concernant votre bail d'habitation, vous avez la possibilité de saisir

➤ La commission départementale de conciliation de l'hérault :

Par Courriel : ddets-commission-conciliation@herault.gouv.fr

Permanence téléphonique le lundi matin de 9h à 11h30 : 04 67 22 88 88

➤ Avant toute procédure: le conciliateur de justice

Auprès du Tribunal Judiciaire de Béziers

<https://www.justice.fr/formulaire/demande-conciliation-formulaire-1572802>

En cas de litige concernant les contrats de location d'emplacements de stationnement non accessoires d'un bail d'habitation , vous avez la possibilité de saisir :

➤ L'organisme en charge de la médiation de la consommation :

<https://www.mediationconso-ame.com/demande-de-mediation-ame.html>



10. Résidence « l'Iranget » : Montants des charges locatives de chauffage et de climatisation en 2024 pour chacun des bâtiments de cette résidence.

En 2024, les charges de Gaz sur le secteur Iranget sont plus faibles que pour l'année 2023 alors même que les locataires ont utilisé cette énergie pour se chauffer et se rafraîchir.

Au vu des coûts de l'énergie en 2023 et pour tenir compte des revenus des locataires, BMH avait sollicité les associations élues pour la mise en service de la climatisation pour la période estivale de 2024.

Un questionnaire réalisé par les associations a permis de faire un retour à l'OPH. Les habitants ont souhaité bénéficier de la climatisation.



Béziers Méditerranée Habitat

Les consommations suivantes représentent donc une période complète de chauffe et de rafraîchissement pour 2024. Elles sont inférieures à 2023.

- ✓ Les charges d'électricité ont augmenté de 25%
- ✓ Les charges de gaz à contrario ont baissé de 23%

Les charges globales d'énergie (électricité et gaz) sur le secteur ont diminué de 15%

	2023	2024
Batiment	GAZ	GAZ
A	134 882,46	121 595,27
B	98 137,25	71 836,56
C	124 864,10	105 734,74
D	73 669,90	60 815,23
E	206 144,86	170 301,66
F	178 287,83	139 674,94
G	133 485,01	113 901,13
H	216 668,29	160 941,65
Total	1 166 139,70	944 801,18

Les régularisations de charges interviendront mi-juin, une fois les comptes validés en conseil d'administration.

Ordre du jour Association : CLCV

11. Actuellement, nous avons beaucoup de locataires OPH qui sollicitent des mutations pour des logements plus petits (moins chers) ou plus grand (enfant à naître). Pourquoi ne pas créer une bourse d'échange entre locataires de Béziers Méditerranée sur le même fonctionnement que d'autres bailleurs sociaux qui ont des sites d'échange en ligne (ex: <https://www.echangerhabiter.fr/> ou <https://pam.acmhabitat.fr/>) permettant ainsi de réduire les demandes de mutation et améliorer ainsi la qualité de vie des locataires ?

La majorité du patrimoine détenu par l'OPH se trouve aujourd'hui en zone B1 (Zone tendue). Nous avons évoqué cette situation sur le précédent CCL.

Cette situation nouvelle nécessite que les situations de sous occupation, sur occupation et dépassement de plafonds soient étudiées en CALEOL (*commission d'attribution de logements et examen de l'occupation des logements*).

L'organisme a cette préoccupation de travailler sur les relogements dans le cas de situations inappropriées mais les exigences et les disponibilités ne permettent pas toujours d'arriver à un résultat.

Actuellement, un travail initié et fédéré par HSO, est en cours sur l'Hérault pour mettre en place une plateforme qui permettrait un échange interne ou inter bailleur entre les adhérents de cette plateforme.



Béziers Méditerranée
Habitat

BMH a participé à cette préparation. A ce stade, il est impossible de dire si une adhésion est envisageable pour plusieurs raisons.

- ✓ Adhérer à cette plateforme représente un coût pour l'entreprise qui n'est, ni évalué, ni prévu dans le budget voté.
- ✓ La gestion de cette application et les mouvements de locataires doivent être gérés et vérifiés par du personnel dédié. (*Critères d'attribution*)
- ✓ Le taux de rotation et de la vacance est très faible actuellement.

Taux de rotation sur l'année 2024 : 7.55%

Taux de vacance physique : 0.65% + commerciale : 2.11%

12. Qu'en est-il de l'entretien des logements (notamment des peintures et sol) pour les locataires qui résident dans le parc HLM depuis plus de 10 ans. Quelles rénovations sont prévues durant le contrat de bail en dehors des réhabilitations de grandes ampleurs pour faire face à l'usure normale du logement ?

Lors de la signature du bail, un guide d'entretien est donné au locataire signataire. Il mentionne la répartition des réparations et entretiens divers qui doivent être réalisés par les différentes parties.

Le locataire a l'entretien des murs et des sols à effectuer dans le cadre de son entretien courant du logement.

Le décret suivant précise ce point :

https://www.legifrance.gouv.fr/loda/article_lc/LEGIARTI000006491868/2020-11-29

Si le locataire occupe depuis plus de 10 ans un appartement et qu'aucune dégradation ou acte de vandalisme n'a été commis sur le sol ou le mur, il s'agit alors d'une usure normale.

La vétusté s'appliquera et BMH en tiendra compte pour le calcul des réparations locatives lors de son départ.

- Un accord Relatif aux modalités d'application de la vétusté lors de la procédure d'état des lieux sur le patrimoine de Béziers Méditerranée Habitat a été conclu le 18 mai 2022 et adopté en CA du 17 juin 2022.

Cet accord a été proposé aux associations représentantes des locataires élues.

Chaque locataire peut repeindre son logement quand il le souhaite dans le cadre de l'entretien courant du logement. Il est souhaitable d'utiliser des couleurs neutres.

Les sols quant à eux sont en majorité des sols durs (carrelages ou dalles). Ils ne nécessitent pas de remplacement.

13. Résident Rosa Parc, résidence récente qui présente de nombreux problèmes, notamment des problèmes de moisissure, de porte d'entrée qui se gondolent et laisse passer l'air, des factures d'énergie importantes. Des locataires ont fait des réclamations. Pouvez-vous nous indiquer ce qu'il en est des interventions et démarches effectuées par l'OPH sur cette résidence ? (Recours constructeur ? décennale ?)

La résidence Villa Rosa est une résidence composée de 60 logements. Elle a été mise en location en septembre 2021.



Certains logements (collectifs ou individuels) ont subi des infiltrations.

L'OPH a pris en compte les réclamations de tous les locataires qui ont subi des désagréments, soit :

- ✓ 6 Dommages Ouvrages ouvertes en lien avec des infiltrations.
- ✓ 1 réclamation pour une recherche de fuite
- ✓ 1 réclamation pour une porte palière a été enregistrée, la porte est remplacée

Les travaux en lien avec les Dommages Ouvrages ouverts ont commencé le 25 mars 2025 et sont aujourd'hui terminés. Dès que le support le permettra (période de séchage), des travaux d'embellissements débiteront. Ils sont d'ores et déjà été commandés.

14. Locataires nous indiquent des problèmes de bruit généré par les pompes à chaleurs et des nuisances sonores surtout l'été et la nuit (scooter, personnes qui parlent) sur les places des quartiers de la Grangette et de l'Iranget qui altèrent la qualité de vie au quotidien des voisinages. Quelles solutions envisageables par le service d'HLM pour enlever les nuisances sonores ?

Les pompes à chaleurs sont installées sur des silent bloc dont l'objectif est d'absorber les vibrations et les bruits générés par le fonctionnement de la pompe.

Le niveau sonore dégagé par ces équipements est donc considérablement atténué et respectent les normes en vigueur.

Concernant les bruits de scooter ou personnes qui parlent notamment la nuit, en été, les habitants adoptent un rythme de vie différent et profitent des extérieurs.

Nous sommes conscients que ces comportements peuvent générer des désagréments.

- ✓ BMH fait remonter aux services de police les grands regroupements qui ont lieu dans les secteurs de son parc locatif quand les habitant font remonter ces attroupements.

La tranquillité des habitants reste une priorité.

Lors du CCL d'octobre 2024, nous avons fait le bilan de la convention de partenariat signée entre le procureur de la république de Béziers, la ville de Béziers et notre organisme pour le renforcement de la sécurité et de la tranquillité des résidents du parc.

Le bilan exposé a fait état des différentes actions en vue de maintenir le bien être des locataires.

Nous encourageons nos locataires à faire remonter les désagréments, notamment les attroupements afin que nous puissions agir et interpeller les services de police.

- ✓ Outre la présence du personnel de proximité, nous rappelons que 2 conciliateurs au sein de BMH ont la tâche permanente de travailler à réduire les nuisances et améliorer le bien-être et le respect.

Des rappels du règlement intérieur et diverses actions du service de conciliation visent à améliorer les situations de tension, notamment quand cela concerne directement nos locataires.



15. Accueil téléphonique à améliorer Place Emile Zola.

Depuis la mise en place des Antennes de proximité, nous encourageons nos locataires à contacter directement l'Antenne dont le logement dépend.

Ce service de proximité vise à améliorer la prise en charge des demandes.

Le contact avec le siège Place Emile Zola fonctionne différemment. Le standard téléphonique renvoie à différents choix.

Outre l'accès aux Antennes, il permet notamment l'accès au service recouvrement (choix 1) ainsi qu'au service commercial (choix 2) pour couvrir l'ensemble des besoins des locataires.

L'agent d'accueil gère la réception physique des différents partenaires et locataires qui ont besoin d'être reçus et ne doit avoir à traiter qu'une partie résiduelle des appels passés.

Compte tenu de la demande, nous prévoyons d'ajouter une possibilité aux choix déjà disponibles. Il facilitera l'accès direct à notre collaboratrice.

16. Rôle du Gardien en 2025

Le gardien tient un rôle de proximité.

Il débute sa journée à 7h00 le matin. Jusqu'à 11h36 :

- ✓ Il est présent sur son secteur et effectue des tâches de manutention, d'entretien des halls et des cages d'escaliers. Il traite également la question des encombrants sur son secteur.

Cette partie du travail est nécessaire pour que le locataire bénéficie d'un environnement de vie plus agréable.

Il est facilement visible et accessible sur son secteur à ce moment-là.

Son après-midi débute à 13h30 pour se terminer à 16h30.

- ✓ Cette partie de la journée est axée sur les visites commerciales et les Etats des lieux entrants et les visites conseil.

Cette partie de son activité permet au nouveau locataire de repérer son gardien et d'établir un premier contact.

- ✓ Il doit également suivre les réclamations et les travaux engagés dans les logements qui dépendent de son secteur
- ✓ Se rendre chez les locataires qui rencontrent des soucis techniques dans leur logement si nécessaire.

Il reste en contact étroit avec le gestionnaire d'immeuble et l'Antenne dont il dépend.



17. Amélioration de la prise en charge des problèmes des locataires

Les demandes des locataires sont prises en compte aux heures d'ouverture par les 4 sites de l'OPH.

- ✓ L'accueil téléphonique et l'accueil physique y est assuré de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h00.

Le collaborateur qui prend en charge la demande du locataire peut :

- ✓ Demander une visite à domicile du gardien qui, en cas de difficulté peut faire appel au gestionnaire d'immeuble, puis le technicien si nécessaire pour cibler le problème dans le logement.

En dehors des heures d'ouvertures,

- ✓ Chacun peut encore joindre la permanence qui se charge de réceptionner et répercuter l'ensemble des demandes.

Les urgences sont gérées directement par cette astreinte qui se charge de contacter les entreprises afin qu'elles puissent immédiatement intervenir.

Si la réponse apportée semble incomplète ou questionne le locataire, nous l'encourageons à se déplacer à l'Antenne dont il dépend pour développer sa demande.

En cas de problème technique dans le logement, il est conseillé de faire des photos ou se présenter avec une vidéo.

Ce visu peut permettre de mieux cibler la demande. Parfois, la barrière linguistique ou le langage technique peut être confusant.

Le multiservices sur lequel BMH travaille est également un atout fort pour la prise en charge des demandes des locataires

18. Incivilités que faire ? Stationnement abusif etc...

Quand des questions d'incivilité nous sont signalées, nous graduons nos niveaux de réponse.

- ✓ En premier lieu, nous adressons des rappels au règlement intérieur.
- ✓ En suivant nous pouvons faire intervenir le gardien qui va faire du porte à porte, convoquer les locataires en cause.

Le service conciliation est saisi si le locataire ne réagit pas,

- ✓ Il peut alors organiser des réunions en pied d'immeuble si besoin.

Si le désagrément ou l'incivilité causé est lié au respect du règlement intérieur, nous pouvons

- ✓ Faire délivrer **une sommation** de faire cesser le trouble via un commissaire de justice.

Dans ce cas, il est nécessaire de constituer un dossier avec actions restées infructueuses menées par BMH.

- ✓ L'étape suivante consisterait en **une assignation** devant le tribunal judiciaire.



La difficulté consiste dans ce cas à réunir les attestations du voisinage qui justifie que la nuisance perdure. Les locataires ont souvent peur des représailles et ne s'engagent pas dans cette démarche. Dans ce cas, BMH ne peut aller plus loin.

Quand il s'agit de véhicules mal stationnés

Sur la propriété de l'OPH,

- ✓ Le véhicule est identifié,
- ✓ Un Recommandé avec accusé de réception est adressé au propriétaire.
- ✓ Une fois le retour du récépissé du recommandé, si le véhicule n'a toujours pas bougé,
- ✓ Un nouveau recommandé avec accusé de réception est adressé au propriétaire du véhicule.
- ✓ En suivant la force publique pourra déposer le véhicule en fourrière.

Sur la voie publique,

- ✓ Les services de police mettent en place un marquage au sol et vérifient si le véhicule bouge.
- ✓ Si ce n'est pas le cas, il peut être transporté en fourrière.

Ordre du jour Association : Familles de France

19. Respect du règlement signé par les locataires

Ce point rejoint la réponse apportée à la question précédente. Il conviendra de s'y reporter.

Par ailleurs, un travail sur le règlement intérieur est en cours. Une fois terminé, BMH le présentera en CCL.

20. Dans le quartier QPV l'important c'est la proximité, qui aujourd'hui n'existe plus (la place du gardien) et le respect de la loi : 1 gardien pour 100 logements...

Nous avons détaillé la place du gardien au sein de BMH en question 16.

Concernant le nombre de gardien et de personnel de service que l'OPH doit déployer en lien avec le patrimoine mis à la location, il ne doit pas être 1 pour 100 logements comme évoqué dans l'intitulé de la question.

L'OPH doit, au titre de l'article R271-1 du code de la sécurité intérieure, assurer le gardiennage ou la surveillance des immeubles collectifs à usage locatif dont il a la gestion.

Cette disposition s'applique dès lors que BMH gère **à minima 100 logements** dans un immeuble ou groupe d'immeubles s'ils sont situés en ZUS (QPV depuis 2014 loi de programmation pour la ville et la cohésion urbaine) ou dans une commune de plus de 25 000 habitants.

Les gardiens sont déployés sur les secteurs du patrimoine en conformité avec la réglementation.

Le dernier rapport ANCOLS dont nous avons fait état en question 4 souligne un « effort de proximité et de qualité d'usage pour les locataires. »



Obligation de Gardiennage

Une présence humaine minimale requise

Dans les ensembles immobiliers concernés, les bailleurs ont l'obligation d'affecter aux fonctions de gardiennage ou surveillance au moins une personne équivalent temps plein (ETP) par tranche de 100 logements sur l'ensemble de l'année, comme suit :

Nombre de logements	Présence humaine
De 0 à 99 logements	Pas d'obligation
De 100 à 199 logements	Une personne ETP
De 200 à 299 logements	Deux personnes ETP
Etc.	



21. Problème de chauffage et divers à l'Iranget

Les difficultés ressenties par les locataires en lien avec le chauffage ont été entendues. Lors de la réunion publique organisée le 20 mars par le président de BMH, cette question a été abordée.

Il a été précisé que les pannes sont essentiellement dues au fait que :

- ✓ Des locataires appuient sur le bouton de coupure qui est disposé dans le logement alors qu'il est prévu pour les pompiers en cas d'urgence.

Il s'agit d'une sécurité qui permet de couper l'arrivée d'électricité dans les logements d'une cage d'escalier et demi en cas d'incendie.

Il a été précisé qu'il est interdit de toucher à ce dispositif sous peine de mettre à l'arrêt l'ensemble du système de chauffage. Il arrive encore que ce bouton soit pressé par erreur ou inadvertance.

Dans ce cas, il faut trouver de quel logement est parti la coupure afin de pouvoir remettre en service.

- ✓ Seul 1 groupe rencontre des problèmes technique de fonctionnement.
- ✓ La sensation de frais est un ressenti lié à la présence d'une ventilation de l'air chaud qui donne ce ressenti de fraîcheur.

Avant, le mode de chauffage était un chauffage à inertie, la température est la même, bien que le ressenti est différent.