

Compte Rendu de la réunion de Concertation Locative du 11 octobre 2023

Présents :

Pour les associations : Aïcha AINOUSS, Claude ALVADO, Houria CHACHOUA, EL ALAOUI Rachida, Amel BELAHCENE, Philippe EGEE, Michel GABAUDE, Antoinette LEFRANC, Christelle PETIT, Wisnel PIERRE-LOUIS, Thierry THIELEMAN

Pour l'OPH : Magali BORDJA, Dimitri SOPENA, Sébastien ANGER, Franck BOIS, Eric CHACON, Karim CHOUACHI, Martial DE LORGERIL, Christophe FABREGUETTES, Gaëlle HALLAUER, Franck LAGARDE, Thomas MAZEL, Marina ROTONDO

Invités : Foulques Antoine D'ARGOEUVES, Jamil BENBYL, Benoit DECAENS, Yoan GUELLUY

Ordre du jour de l'OPH :

1. Approbation du compte rendu du CCL du 18/04/2023

Le compte rendu de la réunion CCL du 18/04/2023 est adopté à l'unanimité des participants présents à cette date.

2. Dates des CCL en 2024

Les CCL en 2024 se réuniront les, Mardi 9 avril 2024 de 14h à 16h et Mardi 8 octobre 2024 de 14h à 16h (en salle du Conseil boulevard de la liberté).

3. Rencontre avec la société ISERBA

Messieurs BENBYL, DECAENS et GUELLUY de la société ISERBA, (titulaire du marché d'entretien des installations d'eau chaude individuelle), présentent leurs interventions et échangent avec les représentants des locataires.

Le document affiché en séance est joint au compte rendu.

Les locataires contactent directement la société ISERBA au 04.78.66.51.06

Iserba rappellera à ses équipes l'importance des avis de passage et met en place un dispositif permettant de répondre dans le cas d'une demande urgente.

La rapidité d'intervention de la société est graduée en fonction du niveau d'urgence.

4. Présentation de la Charte Qualité

La Charte Qualité de l'OPH BMH est présentée. Elle est jointe au compte rendu.

5. Plan de Concertation Locative 2023

Le Plan de Concertation en vigueur au sein de l'OPH date de 2012.

Son avenant n°1 a été signé en 2019. Une mise à jour était nécessaire. Dans ce cadre, l'OPH a proposé aux associations la signature d'un nouveau Plan de Concertation Locative.

Le projet a été transmis aux associations le 27 septembre 2023, après échanges, sa signature est soumise.

Le nouveau plan de concertation locative a été validé et signé par l'ensemble des parties concernées. Il prendra effet, dès validation au prochain conseil d'administration du 8 décembre 2023.

6. Présentation des projets de Requalifications/Réhabilitations

L'ensemble de ces travaux permettra une amélioration du cadre de vie des habitants et un changement d'image des résidences.

6.1 Opération ANRU : Longuelannes

Comme évoqué en CCL le 18 avril dernier, cette opération de 24 logements s'inscrit dans le renouvellement urbain de la Ville de Béziers. Elle est soutenue financièrement par le Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain (NPNRU).

Fin juin 2023, l'OPH a informé les locataires de l'intervention de la société ACEB. Un questionnaire d'enquête sociale a été distribué pour servir de trame à l'échange réalisé au domicile.

A partir de juillet, la société ACEB s'est rendue dans chaque logement pour établir un état des lieux et réaliser une enquête sociale. Le retour de l'enquête est attendu prochainement.

L'information aux locataires et le questionnaire sont remis sur table.

En date du 19/07/2023, l'architecte des Bâtiments de France a émis un avis favorable au projet avec des prescriptions. L'office a modifié le projet et notamment les menuiseries (le PVC à proscrire), ainsi que les ventouses de chaudières en façade.

Le projet a été validé au conseil d'administration de septembre 2023.

Les travaux démarreront en 2024.

6.2 Opération ANRU : Port Neuf

Cette requalification, soutenue financièrement par le NPNRU, permettra l'obtention du label BBC, les économies d'énergie profiteront aux locataires.

L'office va démarrer les études pour la requalification de cette résidence. Le Conseil d'Administration a validé le plan de financement réévalué suite à l'augmentation des coûts.

La requalification de 62 logements, proches du canal du midi, participera à l'amélioration des conditions de vie des Biterrois dans un quartier en plein renouvellement.

6.3 Résidence : Victor Hugo

Les études d'économie de la construction pour la réhabilitation de la résidence Victor Hugo ont démarré.

La société ACEB va prendre contact avec les locataires afin de convenir d'un rendez-vous à domicile et réalisera une enquête sociale.

Par la suite, l'office déposera une Déclaration Préalable de travaux en mairie pour connaître l'avis de l'Architecte des Bâtiments France (ABF).

En fonction des recommandations de l'ABF, ainsi que des souhaits des locataires, le projet sera ajusté puis présenté en CCL.

Cette réhabilitation concerne 50 logements et participe à l'amélioration des conditions de vie d'une partie des locataires OPH du QPV Centre-Ville.

6.4 Résidence : Dullague

L'office a engagé les études d'économie de la construction pour la réhabilitation de l'opération Dullague (160 logements). Tous les diagnostics ont été réalisés.

Les locataires seront enquêtés et le projet architecte va être proposé à la ville de Béziers. L'objectif étant toujours d'améliorer la qualité de vie des habitants et d'optimiser les dépenses liées à l'énergie.

6.5 Résidence : Granette

Concernant la réhabilitation de l'opération Granette, les études d'économie de la construction et la réalisation des diagnostics obligatoires vont commencer.

Les études techniques et thermiques sont en cours.

Un projet de géothermie avec une individualisation des chauffages est à l'étude.

Cette réhabilitation impactera 511 logements.

6.6 Requalification ANRU en cours des Tours de la Gayonne

Les travaux sont en cours (88 logements).

6.7 Résidence : Le Mail

L'office a réuni les associations représentatives et les locataires de la résidence « Le Mail » le 28 juin dernier pour présenter les travaux et visiter le logement témoin.

Le compte rendu de cette réunion est remis sur table.

Les travaux ont commencé dans cette résidence de 79 logements.

6.8 Résidence : L'Auberge

Le 21 juin 2023, l'OPH a envoyé, à chaque locataire de la résidence, un courrier d'information sur le démarrage des travaux, la liste des entreprises qui interviennent sur le chantier, ainsi que le programme des travaux. (Ces documents sont remis sur table).

Les travaux ont commencé dans cette acquisition-amélioration de 5 logements.

7. Projet de la nouvelle « Maison de la Concertation »

La nouvelle « Maison de la Concertation Locative » de l'OPH sera située rue des Minimes à Béziers (à l'angle des rues Rozier et Général Chanzy).

Ce sont, pas moins de 80 m², qui vont être entièrement rénovés pour accueillir les associations et les locataires.

Chaque association présente au Conseil d'Administration de l'OPH pourra occuper gratuitement un bureau indépendant pour recevoir les locataires dans un espace convivial (la répartition des bureaux s'effectuera par tirage au sort).

L'ancien local sera rénové pour permettre à une famille nombreuse de se voir attribuer un logement spacieux en rez-de-chaussée.

L'ouverture de ces locaux aura lieu en juin 2024. Le mobilier et les bureaux seront fournis par l'OPH.

Un réfectoire accueillant permettra également de partager des moments d'échanges et de convivialité.

8. Factures de gaz 1^{er} semestre 2023

Pour les 6 premiers mois de l'année 2023, la facture de gaz s'élève à 1,4 millions d'euros. En comparaison, en 2022, la facture annuelle s'élevait à 683 000 €.

Béziers Méditerranée Habitat attend le bouclier tarifaire pour les logements dont le chauffage est alimenté par chaufferie collective.

Informations complémentaires :

- **Dépenses énergétiques :**

Face à l'augmentation du coût des énergies, l'office a adhéré au dispositif **d'Aide à l'Energie** mis en place par **SOLI'AL**. Cette aide ne peut concerner que les locataires de logements équipés de chaufferies collectives au gaz.

Si les conditions sont réunies, cette aide financière dont le montant maximal est de 600€ sera versée (par Soli'AL) sur les comptes des locataires.

Ce dispositif peut concerner les locataires présents au 31/12/2022 dans les résidences les charmes, Sébastopol, St Michel, Tour II, Grangette et Iranget.

Remise sur table du courrier adressé aux locataires. Le dispositif est géré par le service recouvrement, puis examiné par la Commission Sociale de l'OPH. La demande d'aide est déposée sur le site du dispositif par l'OPH.

- **Enquête de satisfaction :**

Cette année l'enquête de satisfaction des locataires a été réalisée par la société BECOMING entre le 18 et le 29 septembre. L'office transmet les coordonnées de l'ensemble des locataires, la société en sélectionne 10%, nous rappelons que le questionnaire est anonyme. En 2022 le taux de satisfaction globale était de 80%.

L'échantillon des locataires interrogés est représentatif de notre parc dans sa composition et sa répartition géographique.

- **Antennes OPH :**

L'Antenne Centre-ville de l'office ouvrira le 2 avril 2024 au 26 Avenue Gambetta.

L'Antenne Devèze compte 2 gestionnaires d'immeubles : Franck BOIS et Franck LAGARDE, 1 agent de ressources humaines de proximité : Françoise BRAGARD

L'Antenne Iranget compte également 2 GI : Christophe FABREGUETTE et Pascal LEROUX. Eric CHACON rejoindra les effectifs à compter du 1er novembre 2023.

Ordre du jour des associations de locataires :

Ordre du jour Familles de France

9. Remboursement des charges article 23 de la loi du 6 Juin 1989,

Selon les termes du bail, des provisions de charges sont destinées à couvrir les charges de chauffage pour les logements concernés par des chaufferies collectives.

En janvier 2023, des augmentations raisonnables de provisions ont été faites pour s'adapter à l'augmentation des couts de l'énergie.

Pour autant, elles sont restées insuffisantes. Le solde de la régularisation des charges 2022 est venu compenser cet ajustement.

En ce sens, en juillet 2023, un courrier a été adressé aux locataires. Il vous est joint au compte rendu avec un exemple d'avis d'échéance mentionnant cet ajustement.

10. Propreté des espaces verts de la Dullague, et révision des mesures mises en place qui ne correspondent pas aux besoins des populations du secteur.

Une entreprise est présente sur le secteur. Elle est chargée du nettoyage des parties communes ainsi que des abords. En renfort, un agent intervient pour maintenir l'état de propreté.

A noter que la résidence de La Dullague se trouve au croisement des collèges Jean Perrin / La Dullague ainsi que du Lycée Jean Moulin. Beaucoup de déchets sont jetés par les étudiants ...

11. L'entreprise chargée de la manutention de la clim de l'Iranget devrait vérifier ses déclarations.

22 logements bloquent la gestion à distance de l'ensemble de la résidence. Dans l'attente, l'entreprise YARI qui a installé ces climatisations en assure le suivi.

Monsieur D'Argoeuves demande aux associations d'œuvrer pour que ces 22 locataires permettent l'accès à leur logement.

Une fois cette difficulté résolue, une société répondra les soirs et Week end aux besoins.

12. A quoi sert l'antenne de l'Iranget? Le sourire est-il en option? Qui assure le suivi des travaux...

L'antenne de l'Iranget permet d'accueillir, informer et orienter les locataires en fonction des demandes.

Les Missions :

- Prendre en compte et suivre les réclamations en fonction des scripts
- Etablir et suivre les bons de travaux des entreprises
- Gérer des conflits de 1er niveau (Courriers types et rappel règlement)
- Gérer les sinistres (Dégâts des eaux et vandalismes)
- Encaisser les avis d'échéances par carte bancaire
- Assurer la gestion administrative des antennes
- Mettre à jour des documents (attestation, coordonnées tél et mail etc...)
- Participer aux actions de sensibilisation et d'information des clients locataires
- Participer à la vie du quartier

Dans les faits, 3 personnels administratifs reçoivent les locataires en demande et répondent aux appels.

Ordre du jour CLCV

13. Problème, invasion de rats (par exemple à la résidence la Sarriette), qu'est-ce qui est mis en place pour lutter contre ? Dératisation ? Les rats sont visibles la journée et les enfants les voient lorsqu'ils rentrent de l'école.

Afin de lutter efficacement contre la présence de nuisibles, une campagne préventive a lieu sur l'ensemble du patrimoine 1 fois par an.

Une action conjointe est également mise en place avec la CABM, la Ville de Béziers, l'OPH et Suez.

14. Questionnaire de satisfaction des locataires : renseignements sur les modalités de mise en pratique, quels sont les quartiers auditionnés et quels sont les résultats de cette enquête ?

Cette question a été traitée en point complémentaire tel que rappelé ci-dessous :

« Cette année l'enquête de satisfaction des locataires a été réalisée par la société BECOMING entre le 18 et le 29 septembre. L'office transmet les coordonnées de l'ensemble des locataires, la société en sélectionne 10%, nous rappelons que le questionnaire est anonyme.

En 2022 le taux de satisfaction globale était de 80%.

L'échantillon des locataires interrogés est représentatif de notre parc dans sa composition et sa répartition géographique. »

15. Demande d'accès au panneau d'affichage dans les communs des résidences, afin d'informer les locataires de nos activités : Rappel de l'article 44, la loi du 23 décembre 1986 : « dans chaque bâtiment d'habitation, un panneau d'affichage doit être mis à la disposition des associations ou groupements de locataires, définis au premier alinéa, du présent article, pour leurs communications portant sur le logement, l'habitat et les travaux, dans un lieu de passage des locataires ».

Afin que le visuel soit identique pour tous les locataires de l'organisme, L'office prévoit le remplacement de ses panneaux d'affichage (environ 20 000 €) en 2024.

Pour les événements que les associations souhaiteraient voir à l'honneur, il est bien sur possible de déposer des flyers ou affiches aux antennes et de les afficher au sein de la maison de la concertation locative.

16. Question pour la société Iserba : qu'en est-il des délais d'intervention et des modalités d'intervention (notamment comment sont prévenus les locataires de la date et heure de l'intervention).

Cette question a été vue en point 3 comme rappelé ci-dessous :

« Messieurs BENBYL, DECAENS et GUELLUY de la société ISERBA, (titulaire du marché d'entretien des installations d'eau chaude individuelle), présentent leurs interventions et échangent avec les représentants des locataires.

Le document affiché en séance est joint au compte rendu.

Les locataires contactent directement la société ISERBA au 04.78.66.51.06

Iserba rappellera à ses équipes l'importance des avis de passage et met en place un dispositif permettant de répondre dans le cas d'une demande urgente.

La rapidité d'intervention de la société est graduée en fonction du niveau d'urgence. »

17. Demande de remise en état des logements en état d'usure avant la relocation de ces derniers, afin que le logement soit loué en bon état (par exemple rue d'Alger).

Les logements sont remis en état avant chaque relocation.

Le budget représente 1.6 million d'euros par an, soit une moyenne de 3000 à 3500€ par logement.

Cette somme correspond à un équivalent moyen de 7 mois de loyers.

18. À quelle fréquence ont lieu les visites de contrôle des résidences pour constater d'éventuels problèmes communs ? Tel qu'un portail qui ne fonctionne pas (par exemple la résidence, Le Botanic où les locataires sont obligés de faire une pétition pour obtenir des réparations).

Les visites de contrôle ont lieu tous les trimestres.

Au quotidien le personnel OPH (gardiens, GI, Responsable et adjoint Proximité, Responsable technique) recense les problèmes techniques en se déplaçant sur site.

Les locataires signalent également les problèmes dans les communs auprès de leurs antennes respectives.

19. Vu la crise du pouvoir d'achat et l'évolution spectaculaire du prix de l'énergie, La CLCV a cosigné avec les fédérations HLM un protocole de soutien aux locataires en difficulté.

Force est de constater, au vu des premiers résultats, que les organismes se sont engagés à minima dans ce processus de soutien, 50 % d'entre eux n'ont pas interrompu les procédures contre les locataires de bonne foi ayant des difficultés de paiement. 53 % n'ont pas mis en place des aides pour les occupants des logements F et G.

Et pourtant, les organismes constatent à hauteur de 74 % les difficultés de paiement de loyer par les locataires. La seule action envisagée est de faire appel à des soutiens extérieurs (par exemple le FSL) mais pas de mobilisation d'un fond social issu des organismes.

Une interrogation : à quoi servent donc la signature et les engagements des fédérations HLM, si les membres ne sentent pas engagés ? Quel est le bilan et l'application du protocole ?

Comme vu précédemment, l'OPH s'est engagé dans le dispositif Soli'AL pour soutenir les locataires dans cette période difficile.

20. Prévision de la hausse du gaz et qu'en est-il des aides pour les locataires et les modalités de mise en place ?

Cette question a été abordée en point 8 comme rappelé ci-dessous :

« Pour les 6 premiers mois de l'année 2023, la facture de gaz s'élève à 1,4 millions d'euros.

En comparaison, en 2022, la facture annuelle s'élevait à 683 000 €.

Béziers Méditerranée Habitat attend le bouclier tarifaire pour les logements dont le chauffage est alimenté par chaufferie collective. »

Ordre du jour UFC QUE CHOISIR

21. Pourquoi la présence de l'amiante n'est pas encore éradiquée dans les logements construits il y a plus de 40 ans

Les diagnostics réalisés par BMH sont conformes.

22. Augmentation des loyers pour 2023,

En 2024, l'OPH appliquera l'augmentation réglementaire de 3.5% comme le protocole CGLLS nous l'impose.

Pour les résidences collectives en projet de Requalification, l'augmentation ne sera que de 1.75% en attendant la requalification.

Ce point sera présenté au Conseil d'Administration du 17 octobre 2023.

L'augmentation de l'APL viendra ultérieurement couvrir cette augmentation au 1^{er} janvier 2024.

23. Mise en place d'une formation pour les représentants des locataires pour aider à rédiger une demande de logement ou de mutation par internet.

Sur le site « Ma demande de logement social » 5 vidéos présentent la démarche :

- Créer un compte personnel et se connecter
- Comment renseigner le formulaire de création de la demande de logement social
- Rattacher une demande de logement social a un compte personnel
- Parcourir le tableau de bord du compte personnel
- Comment renouveler une demande de logement social

<https://www.demande-logement-social.gouv.fr/index>

Nous rappelons l'existence des relais « France Service » présents sur Béziers au 74 rue Casimir Péret, 6 rue Serge Gousseault ou encore Rue Jean Nussy.

<https://www.herault.gouv.fr/Actions-de-l-Etat/Amenagement-du-territoire-construction-et-logement/France-Services/France-Services>

Ordre du jour ASSECO OC PYREMED CFDT

24. L'envoi des principaux documents préparatoires si possible quelques jours avant la réunion Exemples : le dernier rapport annuel de la société ISERBA, la Charte Qualité, la Présentation des projets de Requalifications/Réhabilitations, le Projet de nouvelle « Maison de la Concertation »

Les documents sont envoyés en amont; par exemple le projet de Plan de concertation Locative, a été adressé aux associations le 27 septembre dernier.

25. L'organisation des opérations de désinsectisation (modalités et délais de prévenance et réponse des locataires notamment, personnalisation des horaires d'intervention par logement...)

L'OPH programme plusieurs passages par an sur l'ensemble du patrimoine. Par voie d'affichage, les locataires sont informés de la date du traitement, et doivent se rendre disponibles pour ouvrir les logements.

Les traitements sont programmés en journée, les locataires absents reçoivent un avis de passage. Les locataires des logements non traités peuvent bénéficier d'un 2nd passage sur rendez-vous ou à un autre créneau horaire. L'OPH attire l'attention sur les rendez-vous pris et non honorés.

Nous rappelons l'importance de traiter un maximum de logement pour une meilleure efficacité des traitements ; l'office invite les associations à sensibiliser les locataires.

26. L'organisation des concertations avec les locataires concernés par les Requalifications/Réhabilitations (présentations des travaux prévus, questions/réponses, documents d'informations et d'accompagnement, visites d'un logement témoin,

Participation des associations de locataires, comptes rendus des concertations et suites données...)

L'OPH présente les projets de requalification en CCL et organise les visites de logements témoins sur site avec les locataires concernés et répond aux interrogations. Des plaquettes sont également réalisées.

Des enquêtes locataires sont mises en œuvre pour chaque projet de requalification.

27. Un état récapitulatif des DPE et audits énergétiques réalisés par résidences (Répartition du nombre de logements par classe énergétique, évolutions annuelles réalisées ou programmées, estimations des économies...)

L'OPH délivre une Présentation : « Etat des DPE en septembre 2023 ». Il sera joint au compte rendu.

28. Démarches des organismes HLM (au plan départemental ou régional) pour obtenir une tarification de groupe du prix de vente du gaz naturel (cf : le précédent contrat négocié par le syndicat « Hérault Energie »)

BMH ne dispose plus de contrat préférentiel depuis le 31/12/2022. Pour autant, nous fonctionnons toujours avec Hérault Energie qui négocie les tarifs.

29. Tableau d'organisation Entretien des résidences – Avril 2023 : comment est organisé le contrôle de la réalisation des tâches de nettoyage ?

Les gardiens des secteurs ainsi que les Gestionnaires d'Immeubles veillent au respect du planning des agents d'entretien mais aussi des entreprises.

La Responsable proximité et son adjoint, tout comme les Directeurs, contrôlent également la bonne exécution des tâches des agents de l'office.

30. Voitures ventouses : absence d'enlèvement de plusieurs véhicules épaves déjà signalés à plusieurs reprises sur les parkings des résidences Devèze 1 et 2 (Voir photos en pièce jointe – 6 pages)

Rappel du CCL du 18/04/23 : Sur le domaine public, les véhicules dit « ventouses » (7 jours sans avoir été déplacés) sont mis en fourrière par la brigade ; sur le domaine privé c'est la Police Nationale qui intervient.

La procédure pour les véhicules ventouses est la suivante :

Le bailleur demande à l'Officier de Police judiciaire l'identification du véhicule.

Une fois, l'identification réalisée, le bailleur doit adresser une Mise en demeure au propriétaire du véhicule. Passé un délai de 8 jours, à compter de la réception du recommandé par le propriétaire du véhicule, le bailleur adresse une demande d'enlèvement à la Police avec les justificatifs de mise en demeure.

Après réception du dossier envoyé par le bailleur, le commissariat procède en 1^{er} lieu à l'identification du propriétaire, puis à l'enlèvement éventuel du véhicule (pas de délai précis...).

31. Poursuite de l'enlèvement des encombrants déposés dans certaines parties communes des résidences Devèze 1 et 2 dont certains sont dangereux : scooters, produits toxiques ou inflammables, chaussures ...

Les encombrants ont été retiré.

Un agent de l'OPH enlève au quotidien les encombrants laissés par les occupants sur l'ensemble du Patrimoine.

Nous rappelons qu'un service gratuit est mis en place par la Ville. Il faut appeler le 0800 0800 34 pour convenir d'un RDV (les occupants ont droit à 3 objets volumineux 1 fois par mois ; les encombrants doivent être mis le trottoir la veille au soir du RDV fixé).

Un marché complémentaire avec la CABM a été lancé (60 000 € par an).

Le traitement des encombrants est de plus en plus important et les retraits sont réguliers.

32. Poursuite de la réfection des peintures : entrées, couloirs et cages d'escaliers des résidences Devèze 1 et 2

Des travaux sont prévus pour ce secteur en 2024 et concernent deux entrées pour un budget de 20 000€.

33. Demande de sécurisation des sorties du parking de la Résidence OPH Saint Honorat sur l'avenue de La Devèze avec pose de miroirs rétroviseurs par les services municipaux (Voir Courrier à Mr le Maire en pièce jointe)

Rappel du CCL du 18/04/23 : les miroirs « rétroviseurs » demandés par une association au niveau de l'Avenue de la Devèze ; la Ville de Béziers informe que leur installation n'est pas réglementaire.

Instruction interministérielle sur la signalisation routière – 1ère partie – VC20160215 35 Article 14. Miroirs. Modifié par l'arrêté du 23 septembre 2015 – article 4 L'emploi des miroirs est strictement interdit hors agglomération. En agglomération, le miroir doit être considéré comme un palliatif et n'être utilisé que si les travaux nécessaires à l'amélioration de la visibilité ne peuvent être réalisés. Il peut alors être utilisé sous réserve que les conditions suivantes soient remplies : – mise en place d'un régime de priorité avec obligation d'arrêt « Stop » sur la branche du carrefour où les conditions de visibilité ont entraîné l'utilité du miroir ; – distance entre la ligne d'arrêt et le miroir inférieure à 15 m ; ...

Sujets abordés hors ordre du jour

Fin du compte rendu

Prochain CCL 09/04/2024 à 14h00

PJ :

Feuille de Présence

Présentation Iserba

Charte qualité OPH BMH

Etat des DPE en septembre 2023

Courrier locataire provisions de charges 2023

Avis d'échéance provisions de charges



FEUILLE DE PRESENCE

Conseil de Concertation Locative du Mercredi 11 octobre 2023

REPRESENTANTS DES LOCATAIRES DESIGNES PAR LES ASSOCIATIONS REPRESENTATIVES

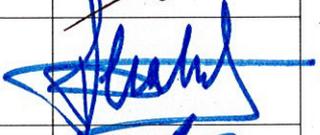
Nom Prénom	Association	Adresse mail	Adresse postale	Téléphone	Signature
Mme Houria CHACHOUA	ASSECO OC PYREMED - CFDT		20 bis Bd de Verdun n°22 Bz		
Administratrice - Mme Aïcha AINOUSS	Familles de France	aichaainouss18@gmail.com lien.associatif@gmail.com	8 Rue G. Augier n°56 Bz	06.01.36.72.47	
Mr Claude ALVADO	ASSECO OC PYREMED - CFDT	assecocfdt.biterrois@wanadoo.fr claudel3841@gmail.com	6 Allée des Vignerons Bz		
Mme Rachida EL ALAOUI	CLCV	c.petit@clcv.org	3 Rue Joseph Roumanille n°2 Bz	06,24,53,93,32	
Mme Amel BELAHCENE	Familles de France	belahceneamel1@gmail.com lien.associatif@gmail.com	1 rue du Docteur Senty n°2, Bz	07 67 50 28 05	
Administratrice - Mme Maryvonne CAZENEUVE	UFC Que Choisir	maryvonne.cazeneuve@orange.fr	48 Rue des Abeilles, Bz	06 51 00 41 69	excusée
Mr Philippe EGEE	UFC Que Choisir	philippeegea40@gmail.com	4 Rue Gibaudan, Bz	07 68 34.03 07	
Mme Antoinette LEFRANC	Familles de France	antoinettelefranc54@gmail.com lien.associatif@gmail.com	6 Rue Maurice Lautier n°53, Bz	06 25 25 07 95	
Administrateur - Mr Wisnel PIERRE-LOUIS	CLCV	whens97@gmail.com c.petit@clcv.org	5 Bd Maréchal Leclerc Bat A n°22 Bz	06,35,62,79,49	
Mme Jacqueline SADOU	UFC Que Choisir	jacquelinepau@hotmail.fr	21 allée Noël Forestier N°1 Bz	06,25,57,95,64	
Mr Thierry THIELEMAN	ASSECO OC PYREMED - CFDT	valimpulsive@gmail.com assecocfdt.biterrois@wanadoo.fr	7 Rue de la Devèze Bz	06 51 44 74 01	



FEUILLE DE PRESENCE

Conseil de Concertation Locative du Mercredi 11 octobre 2023

INVITES SELON ORDRE DU JOUR

Nom Prénom	Organisme	Adresse mail	Téléphone	Signature
Mr Foulques D'ARGOEUVES	Ville de BEZIERS			
Mr Jamil BENBYI	Société ISERBA	jamil.benbyi@iserba.fr		
Mr Benoit DECAENS	Société ISERBA	benoit.decaens@iserba.fr		
Mr Yoan GUELLUY	Société ISERBA	yoan.guelluy@iserba.fr		

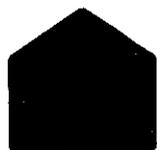


FEUILLE DE PRESENCE

Conseil de Concertation Locative du Mercredi 11 octobre 2023

REPRESENTANTS DE L'OPH BMH

Nom Prénom	SIGNATURE
Mme Magali BORDJA	
Mr Dimitri SOPENA	
Mr Sébastien ANGER	
Mr Franck BOIS	
Mr Eric CHACON	
Mr Karim CHOUACHI	
Mr Martial DE LORGERIL	
Mr Christophe FABREGUETTES	
Mme Gaëlle HALLAUER	
Mr Franck LAGARDE	
Mr Pascal LEROUX	excusé
Mr Thomas MAZEL	
Mme Marina ROTONDO	



FEUILLE DE PRESENCE

Conseil de Concertation Locative du Mercredi 11 octobre 2023

PRESENTS EN ASSISTANCE DES MEMBRES DESIGNES PAR LES ASSOCIATIONS

Nom Prénom	Association	Adresse mail	Adresse postale	Téléphone	Signature
Mr Michel GABAUDE	ASSECO OC PYREMED - CFDT	michel.gabaude@wanadoo.fr assecocfdt.biterrois@wanadoo.fr	2 Impasse de la Sarriette Bz	04.67.35.25.20	
Mr Roger LOUIS	Familles de France	lien.associatif@gmail.com	11 rue Morse Béziers	06.70.31.80.71	Absent
Mme Christelle PETIT	CLCV	c.petit@clcv.org	2 Impasse de la Sarriette Bz	07.65.89.60.61	

The logo for ISERBA, featuring the company name in a bold, white, italicized sans-serif font on a teal background. Below the name, the tagline 'Maintenance immobilière' is written in a smaller, brown, italicized sans-serif font on a light brown background.

ISERBA

Maintenance immobilière

CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE OPH BEZIERS-MEDITERRANEE

Salle de conseil

11/10/2023





- PRESENTATION ISERBA
- NOTRE METIER DE PRESTATAIRE DE SERVICES
- PRESTATIONS REALISEES
- INDICATEURS
- ACTIONS A MENER
- VIDEO PARCOURS CLIENT



ISERBA

Maintenance immobilière

Groupe ISERBA



140 millions d'Euros de CA en 2022



1 400 salariés



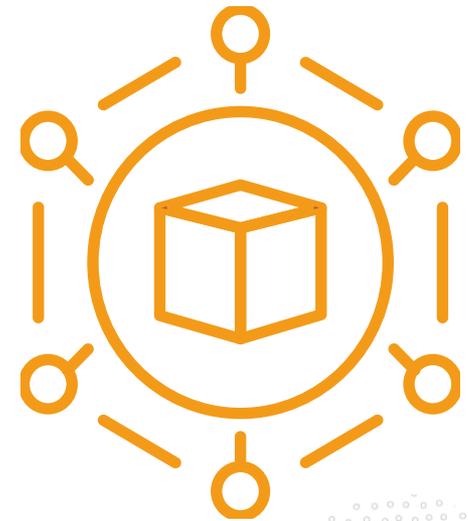
16 sociétés



1 actionnaire



100 implantations en France



3 Divisions

Habitat Social

ISERBA
Maintenance immobilière

UNICIA
A SOLUTIONS POUR LES TECHNIQUES DE L'HABITAT

CONFOGAZ
Entretien Dépannage Chauffage

SANILOGIS



Clients particuliers & Collectifs privés

RESOCONFORT
Les Experts du Dépannage Chauffage

GAZ SERVICE
Entretien Dépannage Chauffage RAPIDE

DEPAN'CHAUFFAGE
Entretien - Dépannage SERVICE

THERMOGAZ
Entretien Dépannage Chauffage

EFFICAC SERVICE
Entretien Dépannage Chauffage

ADAG - CALADOISE
Entretien Dépannage Chauffage

O'CHAUFFAGE
Entretien Dépannage Service

BF-DEPANNAGE
Entretien Chauffage

SOMGAZ
Entretien Dépannage Chauffage



Services

Fil@com
La relation client

sevanova
agence cross media

DPM

Vizavy

APTYS
L'INFORMATIQUE DE VOTRE ENTREPRISE

MIXconcept





ISERBA

Maintenance immobilière

Des valeurs profondément ancrées

Un Groupe empreint d'un profond et puissant **sens du service**
Une volonté et un véritable engagement de **satisfaction clients**



Projet d'entreprise du Groupe ISERBA

Rendre la vie meilleure



Rendre la vie meilleure

« Devenir le prestataire de référence en solutions multi expertises, dans l'habitat ».



Ambition Clients Individuels et collectifs privés

Contribuer à la sérénité et à la tranquillité dans le logement au meilleur rapport qualité prix.



Ambition Clients bailleurs sociaux

Maintenir le patrimoine immobilier au meilleur rapport qualité/prix en développant la satisfaction des clients gestionnaires et locataires.



Ambitions Collaborateurs

Contribuer à l'épanouissement des collaborateurs par une culture impliquante responsable et apprenante.



Ambition Famille

Garantir durablement l'indépendance de l'entreprise par une croissance autofinancée.



Ambition Environnement

Préserver les ressources de la planète par le développement d'une consommation responsable.



PRESTATIONS REALISEES

- **Actions préventives**
- **Véritable bilan santé des équipements** du logement et des parties communes, la visite d'entretien préventif est indispensable pour les occupants comme pour le propriétaire.
- **Les + pour le locataire :**
 - Un budget maîtrisé : tarifs d'intervention fixés à l'avance
 - Un service disponible et réactif
 - Vérification de la conformité des équipements
 - Connaissance du fonctionnement des appareils (chaudières, chauffe-eau...)
 - Des équipements contrôlés et vérifiés pendant la visite annuelle d'entretien
 - Réponses par des experts aux questions liées à l'entretien de leur logement
 - Des informations sur les économies d'énergie, des économies d'eau...



ISERBA

Maintenance immobilière

PRESTATIONS REALISEES

- **Actions curatives**

- Nos clients peuvent joindre notre Centre de Relations Clients à tout instant. Nos chargé(e)s de clientèle programment un rendez-vous immédiatement pour nos techniciens.

- **Lors de nos interventions, nos équipes :**

- Se présentent au rendez-vous convenu par téléphone
- Expliquent les interventions faites dans le logement
- Réalisent le dépannage de l'appareil concerné
- Vérifient l'ensemble des équipements du logement
- Identifient la satisfaction du locataire
- Remontent l'information, en temps réel, auprès du bailleur via notre plateforme



ISERBA

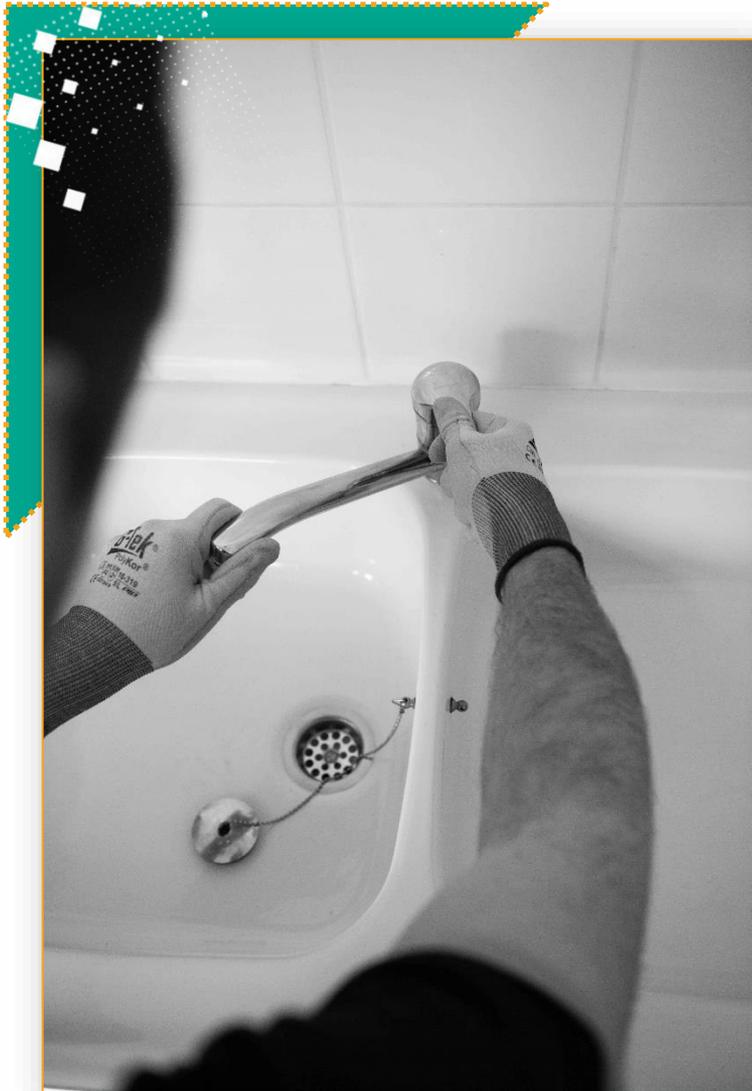
Maintenance immobilière

INDICATEURS

	BILAN 2020	BILAN 2021	BILAN 2022
TAUX DE PENETRATION GLOBAL	93%	93%	91%
Tranche 1 - CHAUDIERE	93%	92%	92%
Tranche 2 - CHAUFFE BAIN	92%	90%	91%
Tranche 4 - CE SOLAIRE	100%	90%	82%
Tranche 5 - THERMODYNAMIQUE	98%	64%	92%
Tranche 6 - ROBINETTERIE	92%	92%	91%
Tranche 7 - VMC :			
Logements	91%	92%	90%
Caissons collectifs sanitaires	86%	91%	100%
Caissons collectifs gaz	94%	96%	100%
Caissons individuels sanitaires	94%	96%	92%
Tranche 8 - SURPRESSEURS	100%	100%	100%
TAUX D'EFFICACITE :			
GAZ	89%	90%	89%
ROB	94%	96%	88%
VMC	87%	92%	87%
QUALITE DE SERVICE FILACOM (nb d'appels traités / nb d'appels arrivés)	87%	70%	75%



ACTIONS A MENER



- Travail au quotidien sur les délais d'interventions
- améliorer notre stock véhicule = taux d'efficacité
- Contact d'un responsable ISERBA aux responsables des associations en cas de demande urgente
- Faire remonter les dysfonctionnements rencontrés chez les locataires à Béziers Méditerranée Habitat

Une anomalie = une solution

ISERBA

Maintenance immobilière

Des questions ?

Merci pour votre attention





Béziers Méditerranée
Habitat

Charte Qualité



CHARTRE QUALITÉ DE SERVICES

Des logements de qualité pour une vie qui vous ravira !

Chez Béziers Méditerranée Habitat, nous déployons tous nos efforts pour que vous vous sentiez chez vous dès le premier jour et tout au long de votre parcours résidentiel.

Au-delà de nos responsabilités légales en tant qu'organisme de logement social, nous nous engageons à travers cette charte à offrir des **logements de qualité supérieure, abordables et adaptés à tous**.

Notre objectif est de vous garantir un **cadre de vie exceptionnel et un confort optimal**. Nous nous engageons à être toujours à votre écoute et à vos côtés pour répondre à vos besoins et aspirations.

Cet engagement se traduit par :

- Une **présence régulière** de nos équipes sur le terrain.
- Une **accessibilité accrue** pour vous recevoir grâce à nos deux antennes (Iranget et la Devèze).
- Une **écoute attentive de vos attentes** et une prise en compte de vos avis à travers une enquête de satisfaction annuelle.
- Un **accompagnement personnalisé** et des aides adaptées à des situations spécifiques.

Des logements de qualité pour une vie qui vous ravira : voilà ce que représente la charte qualité de Béziers Méditerranée Habitat !



Installation dans le logement

Béziers Méditerranée Habitat travaille activement pour vous permettre de vous installer confortablement dans votre nouveau logement, afin que vous puissiez profiter d'un nouveau départ sans tracas ni soucis.

Avant votre arrivée, le logement a été :



- Vérifié : l'électricité, la plomberie, le chauffage et le raccord gaz sont contrôlés.



- Sécurisé : le cylindre standard et les trois clés de la porte principale sont systématiquement remplacés.



- Les travaux sont réalisés avant votre arrivée ou dans le mois suivant au plus tard.



- Nous respectons l'environnement : Vos principaux documents vous sont transmis par voie électronique.

De votre côté, pensez à :

- Vous munir de votre assurance habitation pour l'entrée dans les lieux.
- Être attentif aux explications qui vous sont transmises lors de votre arrivée.



Assistance au quotidien

Au quotidien, nous sommes là pour vous fournir une assistance complète, vous permettant ainsi de bénéficier d'un soutien constant et de faire face aux défis du quotidien en toute tranquillité. Béziers Méditerranée Habitat reste joignable 24h/24 et 7j/7, y compris les jours fériés au 04 67 35 89 50.



- Les coordonnées de nos prestataires sous astreintes sont affichées dans chaque hall d'entrée.



- Dépannages rapides :
 - Ascenseurs : déblocage des personnes sous 1 h.
 - Portes automatiques de garage : intervention sous 4 h.



- Les contrats d'entretien de tous les équipements de votre logement (VMC, chauffage...) vous garantissent un contrôle régulier de leur bon état.

De votre côté, pensez à :

- Contacter notre prestataire multiservices pour tout dysfonctionnement dans votre logement.
- Faciliter l'accès aux entreprises qui interviennent dans votre logement.
- Vous rendre disponible ou vous faire représenter lors des interventions prévues.



Ecoute et proximité

Béziers Méditerranée Habitat est dévoué à vous offrir une écoute attentive et une proximité bienveillante pour que vous vous sentiez soutenu et accompagné dans votre nouveau logement. À votre écoute permanente, nous nous engageons à répondre à vos préoccupations.



- Pour une meilleure traçabilité, chaque demande auprès des accueils fait l'objet d'un suivi informatique.



- Sur notre site Web, vous pouvez payer en ligne votre loyer de manière sécurisé.



- Des informations détaillées vous sont données sur les travaux réalisés dans votre logement ou votre résidence.



- Un plan d'actions est mis en place suite aux enquêtes de satisfaction réalisées régulièrement auprès de vous.

De votre côté, pensez à :

- Nous communiquer une adresse mail et un numéro de téléphone valide.
- Signifier tout changement de situation et de coordonnées.
- Répondre aux enquêtes de satisfaction afin de nous aider à améliorer votre quotidien.



Accompagnement de chacun

Béziers Méditerranée Habitat s'engage pleinement à accompagner chaque individu, y compris les personnes en situation de handicap, afin de leur offrir un soutien personnalisé et faciliter leur intégration en toute sérénité.



- Notre Office accompagne les personnes à mobilité réduite pour étudier les possibilités d'aménagement de leur logement ou rechercher un logement adapté au handicap.



- Lors d'une demande d'adaptation, une visite constatant la faisabilité technique est réalisée sous 2 mois.



- Votre dépôt de garantie vous est remboursé dans le mois suivant la résiliation de votre bail si aucune réparation locative. En cas de litige, nous vous proposons une médiation.

De votre côté, pensez à :

- Contacter Béziers Méditerranée Habitat en cas de difficulté administrative, financière ou personnelle.
- Prévenir Béziers Méditerranée Habitat en cas de problème d'autonomie.
- Contacter Béziers Méditerranée Habitat en cas de changement de situation professionnelle.



Nos Espaces communs

Béziers Méditerranée Habitat accorde une grande importance au respect des espaces partagés, car la qualité de vie de chacun en dépend. Nous sommes là pour vous apporter notre soutien chaque fois que vous en avez besoin !



- Nous vérifions le bon entretien des équipements des parties communes et nous assurons de la propreté des espaces communs.



- Surveillance particulière réalisée des équipements sensibles :
 - Ascenseurs.
 - Portes automatiques de garages.
 - Portes automatiques de halls.



- Nous effectuons des travaux afin d'améliorer la performance énergétique de votre résidence.



- L'Office et nos prestataires privilégient l'utilisation de produits d'entretien plus respectueux de l'environnement.



- Nous travaillons en étroite collaboration avec les associations de locataires et les habitants.

De votre côté, pensez à :

- Prévenir Béziers Méditerranée Habitat en cas de dysfonctionnement dans votre résidence.

- Respecter les consignes de votre résidence.
- Respecter les lieux de dépôt pour vos encombrants et le tri de vos déchets.

- Respecter la tranquillité des voisins.
- Essayer de résoudre à l'amiable les situations de trouble de voisinage.



Béziers Méditerranée

Habitat

Gestion travaux et Espaces verts

Béziers Méditerranée Habitat assure une gestion proactive des travaux et des espaces verts au sein de ses résidences, offrant ainsi un cadre de vie agréable et bien entretenu pour tous les locataires.



- Nous effectuons une surveillance régulière des travaux d'entretien, de rénovation ou de réparation dans les parties communes des immeubles. Cela comprend la coordination avec les prestataires de services, la planification des interventions et le contrôle de la qualité des travaux réalisés.



- Béziers Méditerranée Habitat gère les demandes des locataires relatives aux travaux dans leur logement ou à l'entretien des espaces verts. Les demandes sont enregistrées, puis transmises à la régie Travaux, la régie Espace Verts ou bien à nos prestataires. Une communication claire est établie avec les locataires pour les informer de l'avancement des travaux ou des actions entreprises.



- Nous veillons à l'entretien régulier des espaces verts situés dans les résidences, tels que les jardins, les parcs ou les aires de jeux. Cela implique la tonte des pelouses, la taille des arbres et des arbustes, l'entretien des massifs floraux ainsi que le ramassage des feuilles.

De votre côté, pensez à :

- Demander une autorisation écrite avant toute modification ou transformation du logement ou

- travaux affectant la nature des matériaux.
- Effectuer des petits travaux d'entretien du logement, afin de le conserver en bon état.
- Ne pas utiliser d'outils bruyants en dehors des

- jours et heures réglementaires. Pensez à vos voisins !
- Ne pas laver à grandes eaux les balcons et terrasses pour éviter le ruissellement.



Nos aides aux logements

Chaque individu emprunte un chemin unique et spécifique.
Afin de répondre à vos attentes, Béziers Méditerranée Habitat s'adapte à votre parcours résidentiel personnel,
en prenant en compte vos besoins et vos aspirations individuelles.



VOUS RENCONTREZ DES DIFFICULTÉS FINANCIÈRES ?

Notre Service Recouvrement vous répond au 04 67 35 89 57,
un numéro de téléphone dédié.

Nous analysons individuellement votre situation pour vous accompagner
dans la maîtrise de votre budget logement.

Nous vous proposons des solutions adaptées (modalités de paiement,
échéanciers) et vous orientons si besoin vers les dispositifs
d'accompagnement disponibles.



VOUS SUBISSEZ DES VIOLENCES AU SEIN DE VOTRE FOYER ?

Les services de l'État sont joignables au 39 19 (appel gratuit depuis un
téléphone fixe ou mobile) ouvert 24h/24 et 7j/7.

Nous pouvons demander l'assistance des professionnels de l'action sociale
et des instances compétentes afin de vous épauler.

Des partenariats ont été établis avec des associations spécialisées dans
l'accompagnement des personnes victimes de violence.



Départ du logement

Béziers Méditerranée Habitat met tout en œuvre pour rendre le départ de votre logement sans tracas, afin de vous permettre de poursuivre votre chemin vers de nouvelles aventures, sans contraintes ni préoccupations. Cela permet de vous garantir un départ dans les meilleures conditions, en assurant une transition harmonieuse vers votre nouveau logement.



- Le plus rapidement, après réception de votre préavis, nous vous proposons une visite conseil. Elle permet de repérer tous les problèmes qui pourraient entraîner une retenue sur votre caution.



- Le jour de votre départ, un état des lieux complet du logement est réalisé en présence du locataire.



- Nous procédons à la régularisation des charges locatives en fonction des consommations réelles pendant la période d'occupation.



- Béziers Méditerranée Habitat fournit au locataire, lors du départ, les documents justificatifs nécessaires pour d'autres démarches : (décompte de sortie, quittance de loyer, etc.).

De votre côté, pensez à :

- Communiquer votre nouvelle adresse à tous les organismes.
- Informer la CAF de votre départ.
- Résilier ou transférer vos contrats tels que l'eau, l'électricité, le gaz, etc...



Béziers Méditerranée **Habitat**

Toutes les informations concernant votre logement sont disponibles sur notre site web
beziers-oph.fr



Siège OPH Béziers Méditerranée Habitat
Place Emile Zola 34501 Béziers
Téléphone : 04 67 35 89 50

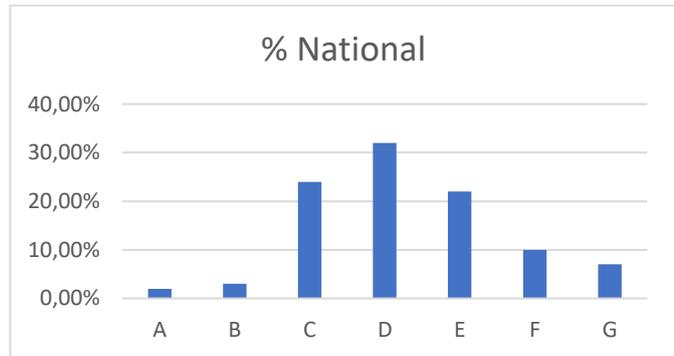
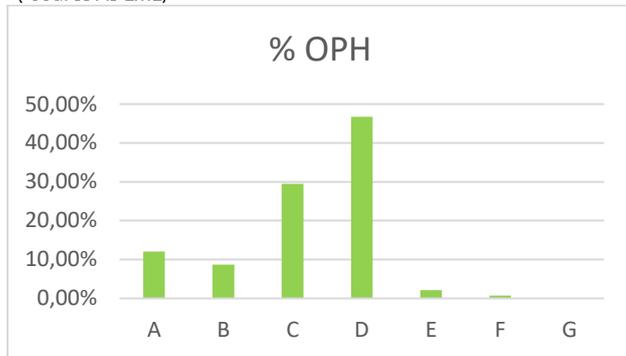
OPH Béziers Méditerranée Habitat - Antenne Iranget
16 bis Rue Albert Arnaud, 34500 Béziers
Téléphone : 04 67 35 89 62

OPH Béziers Méditerranée Habitat - Antenne Devèze
9 place Webb Ellis, 34500 Béziers
Téléphone : 04 67 35 34 50

Récapitulatif patrimoine OPH par étiquettes DPE

	A	B	C	D	E	F	G
Nbr lgt OPH	765	549	1861	2951	134	48	7
% OPH	12,11%	8,69%	29,47%	46,73%	2,12%	0,76%	0,11%
% National	2,00%	3,00%	24,00%	32,00%	22,00%	10,00%	7,00%

(*source ADEME)

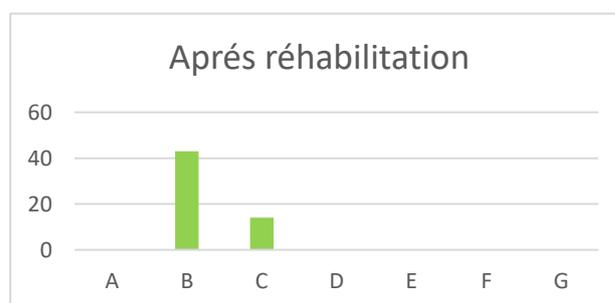
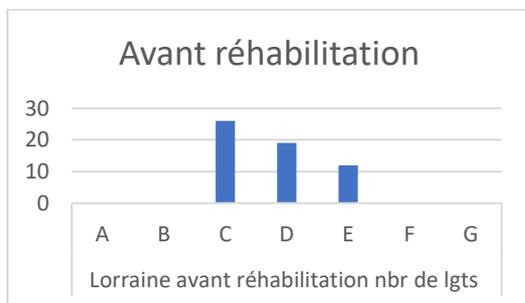


Lorraine avant réhabilitation nbr de lgts

A	B	C	D	E	F	G	Total
0	0	26	19	12	0	0	57

Lorraine après réhabilitation nbr de lgts

A	B	C	D	E	F	G	Total
0	43	14	0	0	0	0	57



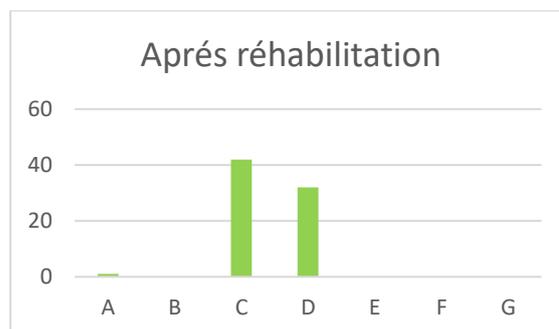
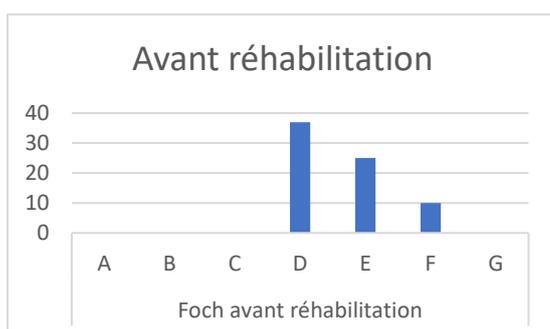
Foch avant réhabilitation

A	B	C	D	E	F	G	Total
0	0	0	37	25	10	0	72

(3 DPE manquants)

Foch après réhabilitation

A	B	C	D	E	F	G	Total
1	0	42	32	0	0	0	75





34500 BEZIERS

N/Réf : DAF/MB/MC/LD/2023-90

Objet : Provisions de charges

Numéro de module : 

Numéro de contrat : 

Béziers, le 18 juillet 2023

Madame, Monsieur,

Selon les termes de votre bail, vous réglez en même temps que le loyer, une provision destinée à couvrir les charges liées à la chaufferie collective.

En janvier 2023, nous avons réalisé un ajustement de vos provisions de chauffage dans le cadre de la crise énergétique. Au regard des factures, reçues au 1^{er} semestre 2023, ces provisions s'avèrent insuffisantes pour votre résidence.

En conséquence de quoi, nous allons procéder à une révision de vos provisions, à partir du quittancement de juillet 2023 de  € d'augmentation mensuelle. Le solde de la régularisation des charges 2022 viendra également compenser cet ajustement.

Nous restons à votre disposition pour tout complément d'information.

Nous vous prions de recevoir, Madame, Monsieur, nos sincères salutations.

Magali BORDJA

Directrice Générale par intérim

AVIS D'ÉCHÉANCE

Valant quittance de loyer (ou indemnité d'occupation) pour le mois précédent si le solde avant appel de fonds n'est pas supérieur à zéro

AOÛT 2023

Période du 01.08.2023 au 31.08.2023

Numéro de contrat
(à rappeler en toutes circonstances)
L / [REDACTED]

[REDACTED]
34500 BEZIERS

Antenne : IRANGET (Tél : 04.67.35.89.62) - JAK

Détail de l'échéance		Montant	Date	Opération	Débit	Crédit
Loyer maximum : 292,67 €						
LOYER		287,59		Solde arrêté au 19.07.2023	0,00	
TAXE ORDURES MENAGERES		17,94	31.07.2023	QUITTANCEMENT JUILLET	261,63	
CHARGES COMMUNES		76,29	11.08.2023	CHARGES 2022		330,53
CHAUFFAGE		99,82	12.08.2023	AJUST PROV CHAUF 1ER S/23	315,18	
REFACTURATION INDIVIDUELLE		8,98	14.08.2023	PRELEVEMENT AUTOMATIQUE		261,63
A.P.L.		-223,31				
REDUCTION LOYER SOLIDARITE CAF		-42,76				
[REDACTED]						
LOYER		43,59				
TAXE ORDURES MENAGERES		2,47				
Echéance du mois		270,61	Solde avant appel de fonds			15,35
			Echéance du mois		270,61	
			Solde en notre faveur		255,26	

Talon à joindre avec votre règlement

Etabl. Guichet Compte Clé
[REDACTED]

OPAC Béziers Méditerranée
NNE : 117781

Référence
L / [REDACTED]

Montant
255,26

Ce montant sera prélevé sur votre compte le 12.09.2023



EPE367L1960133002023080002552600