



CÔTÉ LOCATAIRES



P3 ENQUÊTE SLS

Tout se passera sur
votre Espace Locataire !

P4 DÉCOMPTE DE CHARGES

Les « Points info »

P11 SÉCURITÉ

Êtes-vous
assuré ?



DOSSIER **P6**

> Un jour en immersion avec les
équipes de m2A Habitat - Épisode 2 !



Fabienne ZELLER
Présidente de m2A Habitat
1^{ère} adjointe au maire de Pfostatt
Conseillère d'Alsace

Qui dit nouveau numéro de Côté Locataires, dit nouvelle journée en immersion d'un locataire avec nos équipes ! Cette fois, c'est Serge, notre reporter d'un jour,

« Votre Espace Locataire, un outil formidable pour gérer votre dossier »

qui a passé une journée aux côtés de nos collaborateurs chargés des interventions techniques dans les parties communes et dans les logements vacants. Des échanges enrichissants pour lui, comme pour nous ! Pour découvrir cette journée, rendez-vous pages 6 et 7.

Dans un tout autre registre, je tiens à insister sur l'importance d'utiliser votre Espace Locataire. C'est un moyen formidable pour gérer votre dossier locataire en un clic. Cette année, l'enquête SLS se fera uniquement en ligne ! Si vous n'avez pas encore créé votre Espace, c'est le moment de le faire. Une permanence est prévue au siège courant juin pour vous accompagner dans cette démarche.

En parlant de permanence, des « points infos » concernant le décompte annuel de charges et fluides sont prévus jusqu'au 12 juillet, sur rendez-vous uniquement. Si vous rencontrez des difficultés financières, n'hésitez pas ! Nos équipes sont à votre écoute et mettent en place, avec vous, des solutions adaptées à votre situation.

De nombreux autres sujets sont abordés dans ce nouveau numéro : concours dessin, économies d'énergie, Journée Citoyenne, assurance, ... Je vous laisse les découvrir.

Bonne lecture !



ENQUÊTE SLS

Tout se passera sur votre Espace Locataire en ligne !

Un Supplément de Loyer de Solidarité (SLS) est appliqué si les ressources des occupants d'un logement social dépassent d'au moins 20 % les plafonds de ressources imposés par l'Etat. La loi prévoit la réalisation d'une enquête biennale sur l'occupation des logements locatifs sociaux.

Cette enquête est obligatoire pour l'ensemble des sociétés HLM. Elle concerne la composition familiale dans le logement au 1^{er} janvier 2024 et les revenus de l'année 2023 des personnes composant le foyer. **Seuls certains secteurs sont concernés. Si vous en faites partie, vous serez prévenu par courrier.**

CONCOURS DESSIN : on joue les prolongations !

Au vu du manque de participations à la mi-mai, nous avons choisi de prolonger le concours dessin. Tu peux donc nous envoyer ton dessin jusqu'au **31 août** !



Voir règlement sur m2a-habitat.fr

Pour participer, dépose ton dessin au Siège de m2A Habitat, 20 boulevard de la Marseillaise à Mulhouse.

Sur ton dessin doivent figurer : ton nom, ton prénom, ton adresse, un numéro de téléphone, ta date de naissance, le nom et prénom de tes parents ainsi que leur numéro de contrat de location.

Un jury, composé de membres du personnel de m2A Habitat, se réunira pour délibérer.

« M ta Santé » PRÈS DE CHEZ VOUS !

Depuis le 15 mai et jusqu'au 28 juin, une unité mobile de prévention et de dépistage sillonne les quartiers, du mercredi au samedi. À bord du camion, des professionnels de santé réalisent un entretien de prévention et des mesures d'indicateurs de santé.

DISPOSITIF GRATUIT ET OUVERT À TOUS

Chaque jour est consacré à un public cible :

- › **mercredi** : enfants et parents,
- › **jeudi** : personnes de + de 65 ans,
- › **vendredi** : femmes (une mammographie pourra être réalisée, sur rendez-vous, pour les personnes remplissant les conditions du dépistage organisé),
- › **samedi** : adolescents et jeunes adultes.



CETTE ANNÉE, L'ENQUÊTE SE FERA EN LIGNE !

SI VOUS AVEZ DÉJÀ CRÉÉ VOTRE ESPACE LOCATAIRE

Dès le 23 septembre 2024, munissez-vous de votre identifiant (votre adresse mail) et de votre mot de passe personnel.

Connectez-vous sur locataires.m2a-habitat.fr sur ordinateur et cliquez sur l'onglet « Enquête SLS ».

SI VOUS N'AVEZ PAS CRÉÉ VOTRE ESPACE LOCATAIRE

Sur locataires.m2a-habitat.fr, cliquez sur « créer un compte » et complétez le formulaire.

Attention, votre Référence Client correspond à votre numéro de contrat, sans « L » ni « / ». Et l'adresse mail renseignée doit être la même que celle qui est rattachée à votre contrat de location.

Pour finaliser la création de votre compte, cliquez sur le lien dans le mail qui vous a été envoyé. C'est fait ! Vous pouvez profiter de tous les avantages qu'apporte votre Espace Locataire en ligne.

GRÂCE À LA DÉMATÉRIALISATION :

- › la plupart de vos données sont déjà saisies dans le formulaire, vous n'avez plus qu'à les vérifier,
- › vous avez la possibilité de mettre à jour les informations de votre dossier locataire directement en ligne,
- › la transmission de vos documents est plus rapide et moins coûteuse pour vous (plus besoin de faire des photocopies !),
- › si votre enquête est incomplète, vous êtes informé en temps réel, et vous pouvez la modifier en ligne directement.

VOUS RENCONTREZ DES DIFFICULTÉS POUR CRÉER VOTRE ESPACE LOCATAIRE ?

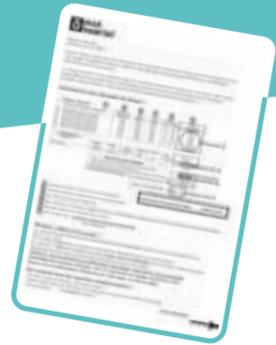
Pas de panique ! Pour vous aider, une permanence se tiendra au Siège de m2A Habitat :

Mardi 18 juin 2024 - de 9h00 à 11h30
20 boulevard de la Marseillaise - MULHOUSE

EN UN CLIC, 7J/7 ET 24H/24 :

- › gérez votre contrat (informations personnelles, contrat d'assurance, coordonnées bancaires, changement de situation, etc.),
- › restez informé sur l'actualité de votre résidence,
- › effectuez et suivez vos demandes,
- › payez votre loyer.

> Décompte de charges et fluides 2023



Début juin, vous avez reçu votre avis d'échéance du mois de mai. Comme chaque année il était accompagné de votre décompte individuel de charges et fluides pour votre logement et/ou votre garage. Il récapitule vos dépenses réelles et les avances provisionnelles mensuelles que vous avez versées.

Ce document peut parfois vous sembler difficile à comprendre. Si vous avez des questions, plusieurs moyens existent pour nous contacter.

- › **PAR TÉLÉPHONE : 03 89 45 13 13**
muni de votre décompte de charges, pour prendre rendez-vous avec une Chargée de Recouvrement.
- › **PAR MAIL : CRC@M2A-HABITAT.FR**
en indiquant vos coordonnées et votre numéro de contrat.
- › **SUR VOTRE ESPACE LOCATAIRE**
rendez-vous sur locataires.m2a-habitat.fr, puis dans l'onglet « Mes démarches » pour faire une demande.

- › **LORS DES « POINTS INFO » DU 3 JUIN AU 12 JUILLET 2024**
Si vous rencontrez des difficultés liées à votre décompte de charges et fluides, prenez rendez-vous pour échanger et trouver des solutions avec :
 - › des personnes du Service Loyers et Charges pour vous expliquer en détails votre décompte de charges et fluides,
 - › une Chargée de Recouvrement,
 - › un Chargé de Mission Sociale, pour vous aider à trouver des solutions adaptées à votre situation personnelle.**Peu importe l'Agence dont vous dépendez, vous pouvez prendre rendez-vous sur le site qui vous convient.**

- › **À L'AGENCE EST** (11 rue de Provence à Mulhouse)
les lundis de 9h00 à 11h30
- › **À L'AGENCE NORD** (6 rue de Kaysersberg à Mulhouse)
les mardis de 14h30 à 16h30
- › **AU SIÈGE DE M2A HABITAT** (20 bd de la Marseillaise à Mulhouse)
les mercredis de 9h00 à 11h30 et de 14h30 à 16h30
et les jeudis de 14h30 à 16h30
- › **À L'AGENCE MIROIR** (16 rue Saint Michel à Mulhouse)
les jeudis de 9h30 à 11h30

› POUR VOS PAIEMENTS, 3 POSSIBILITÉS :



En espèces via EFICASH auprès des services de la Poste.

OU



Par carte bancaire sur votre Espace Locataire ou sur le site Internet de m2A Habitat.

OU



Par chèque.

Date limite de paiement : 12 juillet 2024.

› SI VOUS AVEZ OPTÉ POUR LE PRÉLÈVEMENT AUTOMATIQUE :

Votre décompte de charges et fluides est inférieur à 20 € : le prélèvement s'effectuera automatiquement à la date de paiement indiquée au verso de votre décompte.

Votre décompte est en votre faveur : il sera directement déduit du(des) prochain(s) loyer(s).

POUR PRENDRE RENDEZ-VOUS :
03 89 45 13 13
CRC@M2A-HABITAT.FR



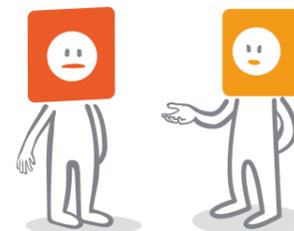
> LA MÉDIATION

Pour vous aider à mieux comprendre comment notre Service Médiation peut vous aider en cas de conflit de voisinage, nous allons vous raconter ici une histoire vraie. Celle de deux locataires, voisins depuis de longues années, confrontés à diverses problématiques.

1. LA PROBLÉMATIQUE :

Un locataire a écrit au Service Médiation pour ouvrir un dossier pour un problème de voisinage, concernant ces motifs :

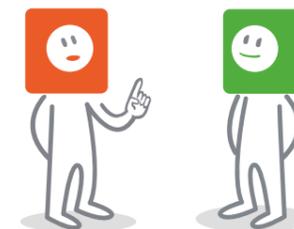
- › l'insalubrité liée à la présence de nombreux animaux, y compris dans les parties communes,
- › l'insécurité liée à la présence d'encombrants dans les espaces communs et à des travaux non conformes réalisés par le voisin dans les parties communes,
- › des altercations verbales, mais aussi physiques, ayant donné lieu à plusieurs mains courantes.



2. L'INTERVENTION DU MÉDIATEUR DE M2A HABITAT :

Pendant des mois, notre médiateur a rencontré les deux locataires lors d'entretiens individuels. Ces moments d'échanges ont permis à chacun d'évoquer ses besoins et de prendre les engagements nécessaires à la résolution du conflit. L'objectif final étant d'organiser une rencontre pour trouver une solution, ensemble.

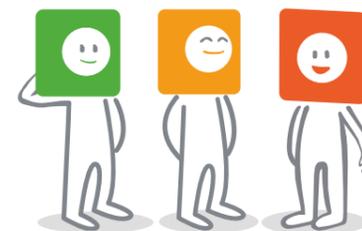
Après 7 mois d'interventions auprès de chaque locataire pour solutionner individuellement et progressivement les problèmes du quotidien (débarrassage des parties communes et du jardin, entretien des espaces dédiés aux animaux, etc.), les deux locataires ont accepté de se retrouver autour d'une table.



3. LE DÉNOUEMENT :

Au-delà de la résolution des problématiques de départ, l'objectif était, pour eux, de pouvoir profiter paisiblement de la vie dans leur résidence. Il semblerait que ce soit gagné puisque tous les problèmes ont été résolus et la sérénité est revenue au sein de la résidence. Ils ont même fini par se serrer la main !

Sans l'intervention de notre Service Médiation, vue la tournure que prenait ce conflit de voisinage, nos deux locataires auraient pu se retrouver au tribunal...



Depuis sa création en mars 2023, le Service Médiation a traité plus de 1 400 dossiers, dont plus de 700 concernaient des problématiques liées aux conflits de voisinage. Les autres dossiers avaient pour motif l'insalubrité, le non-respect du Règlement Intérieur d'immeubles et les rassemblements.

La médiation est une démarche volontaire qui vise à recréer du lien, mettre en place une procédure de négociation reposant sur la responsabilité des personnes, dans un objectif : parvenir à une solution amiable, et donc éviter un recours juridique. Le médiateur n'est ni juge, ni arbitre. Il ne prend pas parti !



Walter, Serge et Laurent, au Magasin

UN JOUR EN IMMERSION avec les équipes de m2A Habitat Épisode 2 !

Je m'appelle Serge, et je suis locataire depuis plus de 30 ans ! J'ai été le premier à emménager dans ma résidence, j'y suis le plus ancien maintenant. J'ai beaucoup aimé l'article sur la journée en immersion de Marie-Thérèse avec les équipes de m2A Habitat, alors quand on m'a proposé d'être le reporter d'un jour, je n'ai pas hésité une seule seconde. Surtout que j'avais beaucoup de questions à poser !



Jennifer et Serge

Première étape de la journée : découverte d'une **Agence de Proximité**. J'ai rencontré Jennifer, Responsable d'Agence, qui m'a d'abord fait visiter les locaux, et pas juste le bureau où nous sommes reçus en rendez-vous.

C'était un petit privilège de cette journée !

Elle m'a ensuite expliqué dans les grandes lignes le rôle de chaque personne en Agence. Les Chargées de Gestion Locative, par exemple, reçoivent les futurs locataires et font signer les contrats de location. Au final, chaque Agence compte une vingtaine de personnes dont la mission est de veiller à notre confort.

Du coup, j'en ai profité pour poser quelques questions sur le **Contrat Multiservices**, parce que j'ai récemment fait une demande de réparation de ma chaudière et de remplacement de mon WC qui s'est fissuré avec le temps. Jennifer m'a donc expliqué que l'entreprise Alsace Home Services prend en charge les réparations et l'entretien à l'intérieur des logements. Mais quand un équipement ne peut pas être réparé et doit être changé, c'est l'Agence qui s'occupe de mandater une entreprise. C'est plus clair pour moi maintenant !

Honnêtement, j'étais un peu réticent quant au Multiservices au départ... Mais finalement, j'ai compris que

c'est beaucoup mieux pour le locataire !

Il vaut mieux payer quelques euros par mois, ça évite de payer des grosses sommes et de devoir trouver une entreprise en cas de problème. Un débouchage par exemple, ça coûte près de 400 euros ! Mais là, c'est compris dans le Multiservices. **Et pour s'assurer de la qualité des prestations, m2A Habitat réalise une enquête de satisfaction après chaque intervention.**

Info+



Scannez ce QR Code pour consulter le livret d'information Contrat Multiservices

Deuxième étape : la rencontre avec Walter. Il a été Gardien plusieurs années, maintenant il est **Correspondant Technique**. Chez m2A Habitat depuis 14 ans, il est soucieux du confort des locataires. Sa mission au quotidien : veiller au bon entretien des parties communes et faire les petites réparations. Depuis la mise en place du Multiservices, ils sont encore plus présents pour gérer les « petits bobos » des parties communes.

Avant d'intervenir, il doit passer par le **Magasin**. Pour entretenir presque 9 000 logements,

il en faut des pièces et des outils !

Ceux qui doivent faire des réparations viennent avec un « bon de travaux » et repartent avec tout le matériel nécessaire. Le Magasin est géré par Richard et Laurent qui veillent à ce que tout soit au bon endroit et que les stocks soient à jour.

Ensuite, direction les Coteaux pour remplacer un globe lumineux, Walter a passé une habilitation électrique pour ça. Quand ils sont défectueux, m2A Habitat en profite pour les remplacer par de la led, moins énergivore. Ça permet de réduire les charges des locataires. Du coup, Walter doit y passer un peu plus de temps : c'est un nouveau matériel, il faut modifier les fixations, les alimentations électriques, etc. Malheureusement cette fois, le circuit électrique était dégradé, et Walter devra faire intervenir une entreprise.



Jennifer, Walter et Serge



Serge, Walter et Laurent, au Magasin

Après le déjeuner, troisième et dernière étape de la journée : le **Pôle de Remise en État des Logements Vacants**. Fin 2023, cette équipe a été formée pour intervenir rapidement dans les logements vides. Ils sont 4 peintres, 6 Responsables Techniques de Secteur, 1 Assistante, 1 Référente et 1 Responsable... Et ils s'en sortent vraiment bien ! Depuis le début de l'année, près de 70 logements ont pu être remis en location. Avant la création de ce service, ça prenait bien plus de temps. Je le vois dans mon immeuble, dès qu'un locataire part, un nouveau arrive rapidement.

Bravo à eux, c'est un sacré boulot à faire !

Hakim est « RTS », Responsable Technique de Secteur. Il m'a expliqué plus en détails leurs missions. D'abord, il fait une visite conseil avec un locataire qui quitte son logement pour lui conseiller de faire des petites choses comme reboucher les trous, enlever les lustres, ... L'objectif est que le locataire n'ait rien à payer en quittant son logement. Ensuite, il fait l'état des lieux sortant, puis il change le cylindre de la porte pour que les techniciens puissent intervenir. Une fois les travaux réalisés, le RTS contrôle leur bonne réalisation et remet un cylindre logement en place : le logement peut être remis en location ! Ils font aussi les états des lieux entrants, quand un nouveau locataire arrive.



Jamila, Serge et Hakim



Hakim et Serge

D'ailleurs, une dernière question...

Je me demandais qui choisissait les nouveaux locataires. En fait, ce n'est pas m2A Habitat, c'est une commission qui se réunit pour analyser les demandes et attribuer les logements.



J'ai passé une super journée ! J'avais plein de questions en arrivant, les équipes ont su y répondre tout de suite. On m'a même appelé le lendemain pour me donner des précisions sur mon dossier. Les équipes sont vraiment sympas, on sent qu'ils ont tous l'envie de bien faire pour notre confort dans notre logement. Si vous avez l'occasion de passer une journée en immersion comme moi, n'hésitez pas !

Info+

Pour comprendre le fonctionnement de la Commission, rendez-vous sur la chaîne Youtube de m2A Habitat.



> Haut-Poirier DES ASTUCES POUR FAIRE DES ÉCONOMIES D'ÉNERGIE

Des travaux de réhabilitation énergétique sont en cours dans le quartier, pour apporter aux habitants un meilleur confort de vie et leur permettre de réaliser des économies d'énergie.

C'est dans ce cadre que nous avons proposé à nos locataires un atelier de sensibilisation aux écogestes. Jeudi 16 mai dernier, Marie-Laure de l'association Alter Alsace Energie a utilisé toute une panoplie de jeux et maquettes pour sensibiliser les partici-

pants, de manière ludique, à l'impact de notre consommation d'énergie au quotidien. Eau, éclairage, chauffage et électroménager, tout a été passé en revue !

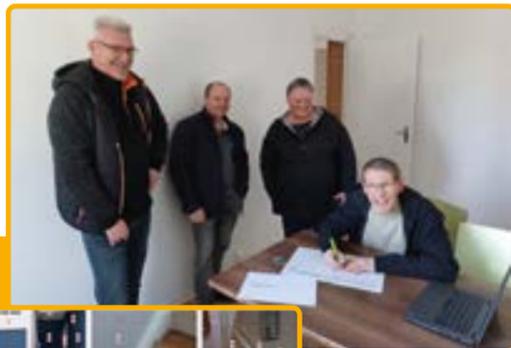
UN MOMENT CONVIVAL ET CONSTRUCTIF

Les locataires présents ont apprécié cet atelier, les échanges avec Marie-Laure et les conseils qu'elle a pu leur apporter.

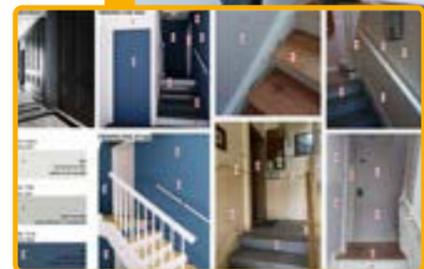


Marie-Laure, entourée des locataires, attentifs à ses conseils

> Haut-Poirier LA PAROLE AUX LOCATAIRES



Des locataires lors d'une permanence



Un exemple de palette de couleurs

Les travaux de réhabilitation qui ont lieu actuellement sont une étape importante dans la vie de nos locataires, et nous pensons qu'il est primordial de leur donner la parole, de leur laisser la possibilité d'exprimer leurs envies.

Pour cette raison, nous avons souhaité les impliquer dans le choix des couleurs des parties communes de leurs résidences (contre-marches des escaliers, murs et portes)

DEUX PERMANENCES

Elles se sont tenues dans le logement témoin afin que les locataires puissent venir directement faire leur choix. Le quartier est composé de 6 îlots, et pour chacun, 3 propositions de couleurs étaient faites.

Les quelques locataires qui se sont présentés à la permanence étaient ravis de pouvoir exprimer leur préférence !

> Résidence Les Prés du Moulin JOURNÉE CITOYENNE RÉUSSIE !

Chaque année, la Journée Citoyenne réunit des habitants autour de projets d'embellissement de leur cadre de vie. Ces moments de partage jouent un rôle primordial dans le mieux vivre ensemble. Samedi 25 mai, nos locataires ont participé à un atelier jardinage. Objectif : planter quelques herbes aromatiques et légumes, qui profiteront à tous les habitants.

Après des échanges chaleureux autour d'un café, nos locataires volontaires n'ont pas hésité à mettre les mains dans la terre ! Fabienne ZELLER, Présidente de l'Office, est venue leur prêter main forte. Ceux qui s'y connaissent en jardinage ont pu conseiller ceux qui avaient un peu moins la main verte. C'est ça, l'essence même de la Journée Citoyenne. Mission accomplie !



Fabienne ZELLER, Présidente de m2A Habitat, explique à Nourhane comment bien planter des légumes.

Fatima E.

LE SAVIEZ-VOUS ?

Fabian Jordan, Président de Mulhouse Alsace Agglomération et Maire de Berrwiller, en a eu l'idée en voyant la mobilisation des habitants.

En 2015, la m2A et l'Odas (Observatoire Na-

tional de l'Action Sociale) ont structuré le Réseau Journée Citoyenne. Aujourd'hui, ce sont près de 2 500 communes françaises qui participent à la Journée Citoyenne chaque année.



Amina A. et sa fille Nourhane

> Ancien Drouot ENCORE DES ENCOMBRANTS...



Les jeunes et Farid, leur animateur



Tout au long de l'année, nous organisons différents « chantiers jeunes » pour réaliser des travaux ou actions de sensibilisation. En plus de favoriser l'autonomie et la prise

d'initiative, les subventions de ces chantiers permettent aux jeunes d'organiser des voyages à but humanitaire ou pédagogique. Début avril, les jeunes du Centre Social et

Culturel Le BOAT ont participé à un chantier dans le quartier de l'Ancien Drouot. Au programme de cette matinée : ramassage des encombrants (encore trop nombreux !)

et nettoyage du quartier. Ils étaient accompagnés de leur animateur, Farid, et de nos Agents de Service Encombrants, Fabrice et Michel.

UN GRAND MERCI À EUX POUR LEUR IMPLICATION ET LEUR COURAGE !

➤ Morschwiller-le-Bas LA 1^{ÈRE} PIERRE EST POSÉE

Inutile de vous précipiter, les logements ne sont pas encore en location ! Et pour cause, la résidence n'est pas encore totalement sortie de terre...

En avril dernier, tous les acteurs de cette construction se sont réunis sur le chantier pour la traditionnelle pose de la 1^{ÈRE} pierre. Tour à tour, chacun est venu poser sa pierre* à l'édifice.

Au cœur d'un quartier résidentiel, proche de la nature et du centre-ville, ce projet composé de 10 logements devrait s'achever en 2025.

Notre collaboration avec la commune de Morschwiller-le-Bas est historique, la première résidence ayant été inaugurée en 1998, la seconde en 2021.

RECONSTRUIRE NOTRE PATRIMOINE

Les opérations liées au Nouveau Programme National de Renouveau Urbain engendrent inévitablement une diminution conséquente de nos logements. À l'horizon 2034, ce sont pas moins de 750 logements qui seront construits pour compléter notre offre de logements dans l'agglomération mulhousienne.



M. HAGENBACH, Vice-Président de Mulhouse Alsace Agglomération en charge de l'Habitat, du Logement et du Renouveau Urbain, Mme DEMIREL, co-gérante de Axis Habitat (le promoteur), Mme MEHLEN, Maire de Morschwiller-le-Bas, Mme ZELLER, Présidente de m2A Habitat, M. PETER, Directeur Général de m2A Habitat.



* Ni parpaing ni ciment pour sceller notre partenariat : nous avons choisi d'utiliser des blocs de construction géants, personnalisables, modulables, réutilisables et recyclables.

➤ INTRATONE, VOTRE INTERPHONE SANS FIL

La notice d'utilisation en ligne

Plus de 1 100 logements m2A Habitat sont équipés d'Intratone, un contrôle d'accès sans fil qui vous permet de :



- › **OUVRIR LA PORTE DE L'IMMEUBLE** depuis votre téléphone, sans vous déplacer,
- › **ÉVITER LES TRAVAUX DANS VOTRE LOGEMENT** pas d'interphone, tout se passe sur votre téléphone,
- › **RÉPONDRE DEPUIS TOUS VOS APPAREILS** (téléphone, tablette) grâce à l'application mobile,
- › **RÉPONDRE À DISTANCE** même lorsque vous n'êtes pas chez vous.



Nous mettons à votre disposition le manuel d'installation et d'utilisation de l'application mobile.

➤ DES COUCHES DANS LES WC, VOUS TROUVEZ ÇA DINGUE ? Nous aussi !

Nous sommes malheureusement confrontés à une recrudescence de cas de jets de déchets dans les toilettes (déchets alimentaires, lingettes, couches, etc.).

Cette pratique génère d'importants désagréments pour tous les habitants d'un immeuble : toilettes bouchés, colonnes de chute bouchées, remontées d'eaux usagées dans les caves ou sous-sols, coupures d'eau, etc.

IRRESPONSABLE ET INTOLÉRABLE

Pour déboucher les canalisations, nous sommes contraints de faire intervenir une entreprise. Selon le cas, cette intervention peut être refacturée aux locataires.

Nous vous rappelons que la vie en immeuble collectif implique de respecter certaines règles, et que pour des raisons de civisme et d'hygiène, ces déchets doivent être mis dans des sacs poubelles puis dans les containers prévus à cet effet. Ils n'ont, en aucun cas, leur place dans les toilettes de votre logement !



Résidus de couches et déchets qui bouchaient la colonne de chute d'un immeuble de 6 logements.

➤ ÊTES-VOUS ASSURÉ ?

L'assurance multirisques habitation est obligatoire dès votre entrée dans un logement. En cas de sinistre, elle protège votre logement et vos biens.

CE QUE VOUS DEVEZ ASSURER

Vous devez assurer votre logement et ses dépendances (garage) contre les risques locatifs (incendie, explosion et dégât des eaux), en responsabilité civile, assurer le mobilier et couvrir le risque « recours des voisins ». Nous vous conseillons également de choisir les options vandalisme, bris de glace, vol et remplacement du mobilier.

CE QUE VOUS DEVEZ NOUS TRANSMETTRE

L'attestation fournie par votre assureur chaque année, à la date anniversaire du contrat. Ce document prouve que votre logement est bien assuré. Nous vous invitons à nous la transmettre via votre Espace Locataire en ligne. Vous pouvez également l'envoyer par mail à crc@m2a-habitat.fr, ou par courrier.

CE QUE VOUS RISQUEZ SANS ASSURANCE

Si malgré nos relances vous ne transmettez pas cette attestation, nos services peuvent engager une procédure, à vos frais, allant jusqu'à la résiliation judiciaire de votre bail.

En cas de sinistre de votre responsabilité alors que votre logement n'est pas assuré, m2A Habitat peut engager des poursuites à votre encontre.



➤ JUGEMENT

Un locataire, après multiples relances et commandement de justifier d'une assurance contre les risques locataires, ne nous a pas transmis son attestation d'assurance multirisques habitation. L'obligation de justifier d'une assurance étant une clause résolutoire inscrite au bail signé par le locataire et l'Office, ce locataire a été condamné à la résiliation judiciaire de son bail et à son expulsion en cas de défaut de départ volontaire. Il a également été condamné au paiement d'une indemnité d'occupation jusqu'à libération effective du logement, au paiement du commandement de payer, des frais de notification et des frais de procédure.

Depuis le 1^{er} avril 2024, 7 expulsions ont été prononcées à l'encontre de locataires n'ayant pas justifié d'une assurance multirisques habitation.

> En cas de difficultés, n'hésitez pas à prendre rendez-vous !

Chacun peut, du jour au lendemain, être confronté à une situation financière délicate. Si de telles difficultés se présentent, nous vous incitons vivement à nous en parler. Plus tôt nous intervenons, mieux c'est ! Pour vous, comme pour nous.

Chaque semaine, notre Service Soutien Social et Recouvrement est à votre écoute lors de permanences en Agences, sur rendez-vous uniquement. Ces moments d'échange vous permettent de rencontrer nos équipes afin d'évoquer vos diffi-

cultés liées au paiement de votre loyer ou de vos charges. Au cours de cet entretien, des pistes sont évoquées puis mises en place afin de trouver une solution amiable et vous aider à surmonter ce passage difficile.

PRENDRE RENDEZ-VOUS : 03 89 45 13 13 OU CRC@M2A-HABITAT.FR

Les permanences ont lieu sur 3 sites différents. Peu importe l'Agence dont vous dépendez, vous pouvez prendre rendez-vous sur le site qui vous convient, selon le jour et l'horaire.



LES LUNDIS

de 8h30 à 11h15
à l'Agence Est

11 rue de Provence
à Mulhouse



LES MARDIS

de 13h30 à 16h15
à l'Agence Nord

6 rue de Kaysersberg
à Mulhouse



LES JEUDIS

de 8h30 à 11h15
et de 13h30 à 16h15
à l'Agence Miroir

16 rue Saint Michel
à Mulhouse

Votre Centre de Relation Client

Vous n'avez pas trouvé l'information sur votre Espace Locataire ? Une équipe réactive et expérimentée est à votre écoute.



03 89 45 13 13



crc@m2a-habitat.fr

Du lundi au jeudi : de 8h30 à 11h30
et de 13h30 à 16h30

Le vendredi : de 8h30 à 11h30

Votre Contrat Multiservices

Pour l'entretien et les réparations des équipements de votre logement et de ses annexes, appelez le



03 89 21 81 68

Du lundi au vendredi
de 8h à 12h et de 13h à 18h



Pour être rappelé, scannez le QR Code et laissez-vous guider.

Pour les parties communes de votre immeuble, appelez le Centre de Relation Client

Directrice de la publication : Fabienne Zeller, Présidente de m2A Habitat.
Responsable de la rédaction : Eric Peter, Directeur Général. **Rédaction :** Direction de la Communication. **Mise en page :** Direction de la Communication. **Photos :** m2A Habitat (sauf mention contraire). **Impression :** Imprimerie Lio. **Tirage :** 8 400 exemplaires. **m2A Habitat**, 20, bd de la Marseillaise, 68071 Mulhouse CEDEX. - Tél. : 03 89 45 13 13. **Côté Locataires de m2A Habitat :** N° ISSN : 3037-1651.

