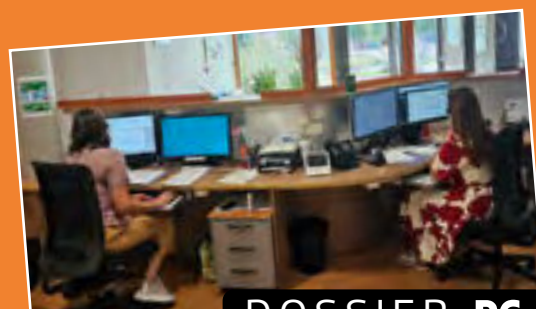




CÔTÉ LOCATAIRES



DOSSIER P6

Une journée avec le Centre de Relation Client



P5 CHAUFFAGE
Vérifications en
cas de panne

P9 COTEAUX
Une fresque pour
embellir le hall

membre de



> édito



Fabienne ZELLER

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

L'été s'achève laissant place à une rentrée marquée par de nombreuses initiatives et projets pour améliorer votre cadre de vie. Notre Office est pleinement mobilisé pour répondre à vos attentes et renforcer notre proximité avec vous.

Tout d'abord avec la PROX'MOBILE, qui est désormais en service tout au long

“ Depuis la rentrée, les actions ne manquent pas pour renforcer notre proximité ! ”

de l'année. Pour vous offrir un accompagnement personnalisé, simplifier vos démarches ou tout simplement nous rencontrer, découvrez la programmation ci-contre.

Puis avec notre engagement envers la jeunesse, cette année encore, le concours de dessin a rencontré un beau succès. La remise des prix nous a permis de leur faire découvrir des activités sportives et de mettre en valeur la créativité de nos jeunes talents.

Autre belle initiative, nous allons prochainement célébrer les lauréats de l'opération « Mon Quartier en Fleurs ». Un moment convivial pour vous remercier d'embellir les espaces de vie.

Un sujet moins ludique mais tout aussi important, l'enquête obligatoire portant sur le Supplément de Loyer de Solidarité (SLS) qui se clôture le 20 octobre. Nous vous accompagnons pour y répondre en page 3.

Enfin, avec les premiers frissons de l'automne, il est essentiel de vous rappeler quelques points à vérifier en cas de panne de chauffage. Nous vous invitons à consulter les consignes diffusées par notre service technique et à contacter le bon prestataire selon votre système de chauffage.

Notre Conseillers sont à votre écoute pour vous accompagner au quotidien et je vous invite à découvrir les missions de nos conseillers en pages centrales.

Et pour toujours plus de proximité, dans ce nouveau numéro vous trouverez de nouveaux outils à destination des personnes à mobilité réduite de notre résidence Alistar, une nouvelle fresque aux Coteaux et des conseils sur les bons gestes à adopter pour bien aérer son logement.

Continuons à avancer ensemble vers un cadre de vie toujours plus agréable.

Bonne lecture !

> Le camion M TA SANTÉ fait sa tournée d'automne !



Qu'est-ce que c'est ?

Un camion qui se déplace dans les quartiers de Mulhouse. À son bord, des professionnels de santé qui réalisent des entretiens de prévention et dépistages. C'est gratuit, sans rendez-vous et ouvert à tous.

Où et quand ?

Depuis le 18 septembre et jusqu'au 1^{er} décembre.

> Pour connaître le planning complet, rendez-vous sur le site internet mtasante.fr/planning-general ou appelez le 03 67 26 75 95

HEUREUX ANNIVERSAIRE !

Francis R. est locataire depuis plus de 50 ans ! Cet été, il a fêté ses 80 ans, entouré de ses proches et de ses amis.

Pour cette rentrée, notre Présidente, Fabienne ZELLER, et notre Directeur Général, Éric PETER, lui ont rendu visite. Ce fut l'occasion d'échanger longuement sur son parcours de locataire, son quartier (l'Ancien Drouot), et sur la vie tout simplement. Puis notre Présidente lui a remis un panier garni de douceurs sucrées et salées, ainsi qu'un livre retraçant les 100 ans d'histoire de l'Office.

Oui, chez m2A Habitat, nous avons à cœur de partager un moment chaleureux avec nos locataires qui fêtent leur 80, 85, 90 ans, ... et plus ! Ce sont des instants précieux pour chacun d'entre nous.



Mme ZELLER, Présidente de m2A Habitat, Francis R., locataire et M. PETER, Directeur Général de m2A Habitat

> PROX'MOBILE SUR LES ROUTES TOUTE L'ANNÉE

Le mercredi, vous n'avez plus besoin de nous téléphoner ou de prendre rendez-vous : ce sont nos collaborateurs qui viennent à vous !

Notre nouvelle PROX'MOBILE a été créée spécialement pour vous accueillir dans les meilleures conditions : les équipes de m2A Habitat vous reçoivent dans un espace d'accueil ainsi qu'un espace aménagé en bureau, accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Grâce aux équipements informatique, nos collaborateurs ont accès à votre dossier locataire et à toutes les informations utiles pour vous renseigner. Si votre demande nécessite une recherche plus approfondie ou la consultation d'autres personnes, une demande est saisie directement dans votre dossier et un suivi est assuré jusqu'à ce qu'une réponse vous soit apportée ou que des actions concrètes soient réalisées.



Plus de 60 locataires sont déjà venus à notre rencontre lors des 3 dernières tournées ! Et vous ? Nous vous attendons :

> COTEAUX : le 1^{er} mercredi du mois devant l'école Plein Ciel, 16 rue Pierre Loti.

> BOURTZWILLER : 2^{ème} mercredi du mois sur le parking situé 1 rue de Kaysersberg (Supermarket).

> DROUOT : 3^{ème} mercredi du mois devant le CSC le BOAT, 67 rue de Sausheim

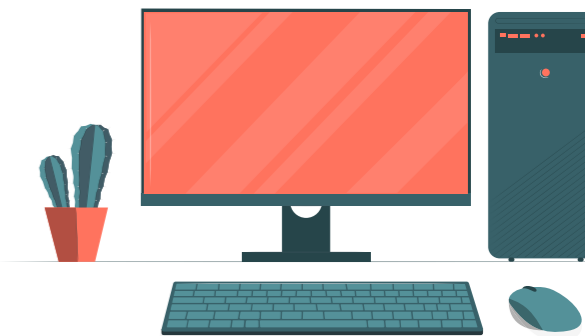
> ENQUÊTE SLS

Date limite le 20 octobre !

Si les ressources des occupants d'un logement dépassent d'au moins 20 % les plafonds de ressources imposés par l'État, un **Supplément de Loyer Solidarité** doit être obligatoirement appliqué.

Pour savoir quels locataires sont concernés, la loi prévoit la réalisation d'une enquête biennale sur l'occupation des logements sociaux. Seuls certains secteurs sont concernés. Si vous en faites partie, vous avez reçu un courrier fin septembre.

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.



Pour répondre à l'enquête, complétez le formulaire reçu par courrier, ou connectez-vous sur votre espace locataire en ligne :

locataires.m2a-habitat.fr

onglet « Enquête SLS ». Votre identifiant correspond à l'adresse mail indiquée dans votre contrat locataire.

Si vous rencontrez des difficultés pour activer votre Espace Locataire, envoyez un mail à l'adresse crc@m2a-habitat.fr. Nos équipes vous contacteront dans les plus brefs délais pour vous accompagner.

Vous pouvez également vous adresser à l'espace France Services de votre secteur (plus d'informations en 4^{ème} de couverture).



CONCOURS DE DESSIN

Une remise des prix sous le signe du sport !

Du 1^{er} avril au 30 août, les enfants des locataires, âgés de 4 à 16 ans, étaient invités à nous envoyer leurs dessins sur le thème « Dessine ton sport préféré », un thème parfait pour une année Olympique ! Une quarantaine de dessins nous sont parvenus, bravo à tous pour votre créativité !

La remise des prix s'est tenue le 18 septembre dernier, au Decathlon de Wittenheim. Tous les participants et leurs parents étaient invités à partager cet après-midi ludique.

Les gagnants ont été récompensés par de jolis cadeaux, remis par Fabienne ZELLER, Présidente, accompagnée par Eric PETER, Directeur Général, et Linda BRUNNER, Directrice de la Proximité :

- › un BMX pour les 1^{ers} prix ;
- › un bon pour un cours de découverte pour les 2^{èmes} et 3^{èmes} prix (vélos sans roulettes pour les 4-8 ans, roller pour les 9-12 ans, escalade pour les 13-16 ans) ;
- › et une malette de dessin pour les 4^{èmes}, 5^{èmes}, 6^{èmes} et 7^{èmes} prix.



Après la pause goûter, place aux activités ! Encadrés par deux animateurs, tous les enfants ont pu profiter de jeux ludo-sportifs : mölkky, morpion géant, kinball, etc. **Un moment récréatif apprécié par tous les enfants !**

PROBLÈME DE CHAUFFAGE ?

Points à vérifier avant de nous appeler

Octobre est là, les températures sont en baisse, et bientôt il sera temps de rallumer le chauffage, que vous soyez en chauffage collectif ou individuel. Si pendant cette période vous êtes confronté à un problème de fonctionnement de votre chauffage, nous vous invitons à vérifier ces quelques points avant de décrocher votre téléphone.

CHAUFFAGE COLLECTIF

- › Relevez la température dans votre logement et vérifiez si elle est inférieure à 19° le jour (température minimum garantie) ou 16° la nuit ;
- › touchez les radiateurs pour voir s'ils sont froids ;
- › vérifiez que les têtes thermostatiques des radiateurs sont bien positionnées sur 3, 4 ou 5 ;
- › si possible, demandez à vos voisins s'ils rencontrent le même souci.

› Si un de ces points est constaté, contactez Dalkia au 0 800 809 300 (appel gratuit) en précisant le numéro de référence de votre immeuble affiché dans le hall.

CHAUFFAGE INDIVIDUEL

- › Vérifiez si la vanne d'alimentation gaz (jaune) est bien ouverte, dans le même alignement que le tuyau de gaz ;
- › vérifiez si le mode chauffage est bien sélectionné sur votre chaudière ;
- › vérifiez si le thermostat d'ambiance est bien réglé et si la pile est fonctionnelle.

› Si tout est bien réglé mais que le problème persiste, contactez Alsace Home Services au 03 89 21 81 68, en précisant les pièces concernées.

Info+

Courant septembre, l'entreprise Dalkia, prestataire en charge des chaufferies collectives, a réalisé des tests sur les systèmes de chauffage. Ces tests nous ont permis de vérifier le bon fonctionnement des équipements et l'étanchéité des circuits, et nous permettront d'agir en prévention avant la saison hivernale, pour aborder cette période sereinement.



Scannez ce QR Code pour consulter notre Guide des économies d'énergie

Les bons gestes à adopter

Même s'il fait froid dehors, aérer son logement est essentiel ! Cela permet de renouveler l'air du logement et ainsi éviter l'apparition de moisissures.

- 1 Pendant 5 à 10 minutes maximum (pour ne pas refroidir votre logement), coupez le chauffage et ouvrez les fenêtres.
- 2 La nuit, laissez les portes entrouvertes pour que l'air circule dans le logement.
- 3 Vous disposez d'une VMC dans le logement, il est important de bien l'entretenir :
 - › décrochez la grille d'aération et nettoyez-la à l'eau chaude non bouillante ;
 - › vérifiez l'aspect et le bruit de la conduite d'aération (en cas de dysfonctionnement, contactez Alsace Home Services) ;
 - › séchez le tout avec un chiffon sec puis raccrochez la grille d'aération.



> Une journée avec le CRC : dans la peau d'un conseiller !

Depuis son ouverture en janvier de cette année, nous vous avons déjà parlé de notre nouveau Centre de Relation Client : chiffres, comment prendre rendez-vous, enquête de satisfaction, etc.

Dans cette nouvelle édition de votre Côté Locataires, nous souhaitons vous faire découvrir « l'envers du décor » de ce service, en donnant la parole à deux Conseillères Clientèle, Margot et Angela, qui ont eu la gentillesse de nous accueillir durant toute une journée.

> Des appels, mais pas que ...

Réception du courrier, relevé des boîtes aux lettres, ouverture des plis, datation, tri, répartition aux collaborateurs, ... Le début de la journée est consacré au traitement des courriers réceptionnés.

Angela et Margot, Conseillères Clientèle au Centre de Relation Client, répondent aux appels des locataires et sont également en charge de l'accueil des locataires et des rendez-vous journaliers.

Angela : « J'ouvre mon poste de travail à 8h00. Je vais chercher le courrier dans les boîtes aux lettres devant le siège de l'Office et je réceptionne le courrier de la Poste. Je l'ouvre, je le date avec un tampon et je le trie. Puis je retourne à mon poste et je traite les derniers mails arrivés, et ce jusqu'à 8h30. »

8h30 : le Centre de Relation Client ouvre, les appels et les visiteurs à l'accueil affluent rapidement.

Angela : « Les demandes sont diverses et variées : doléances techniques, demandes de garage, conflits de voisinage, impayés de loyers, demandes de logement, ... Tout au long de la journée, je suis au téléphone mais je gère également l'accueil physique en cas de rendez-vous ».

Margot : « Les personnes que nous recevons sont parfois agressives... Ce matin, un locataire s'est présenté car il souhaitait prendre rendez-vous avec une Chargée de Gestion Locative. À l'accueil, nous n'avons pas accès aux agendas des salariés donc nous ne pouvons pas fixer leurs rendez-vous. En revanche, nous pouvons appeler le collaborateur ou lui envoyer un message pour qu'elle rappelle le locataire. Mécontent de cette réponse, le locataire a haussé le ton et est devenu agressif ».



Chaque jour, une soixantaine de courriers sont réceptionnés. Sans compter les documents qui sont déposés dans les boîtes aux lettres thématiques du Siège, qui sont relevées deux fois par jour (le matin et l'après-midi).

Quel est le rôle du Conseiller Clientèle au CRC ?

Margot : « Nous sommes le contact privilégié des locataires au quotidien pour toutes les questions relatives à leur vie locative. Notre rôle est de répondre à leurs demandes et de nous assurer que leur dossier est à jour. »

Quelles sont les compétences et les qualités qu'un Conseiller Clientèle doit avoir ?

Margot : « L'écoute est une compétence primordiale et nécessaire pour identifier les besoins des locataires et les renseigner au mieux. La polyvalence aussi, gérer plusieurs tâches en même temps, être organisé. Et surtout aimer le contact avec les gens et être motivé par leur satisfaction. En résumé : la patience, l'adaptabilité et la communication sont des savoir-être essentiels pour ce poste ! »

Quelles sont les difficultés rencontrées dans le cadre de ton travail de conseillère ?

Margot : « La communication est parfois difficile. La barrière de la langue ne me permet pas toujours d'identifier la problématique de certains locataires et de ce fait, je ne peux satisfaire leur demande correctement. Je suis également confrontée à des comportements agressifs et la gestion de la colère est compliquée, même si cette réaction peut se comprendre dans certaines situations. Certains locataires pensent que, comme nous sommes à l'accueil, nous n'avons pas les bonnes informations. Il faut savoir que nous avons été formés plusieurs mois pour répondre à la plupart des demandes, mêmes techniques. Si nous n'avons pas la réponse, nous transférons l'appel au service concerné, ou nous saisissons une demande dans notre logiciel pour garantir le suivi du dossier dans des délais très courts. La prise en charge est rapide et une réponse est toujours apportée au locataire ! ».



Ce jour-là, 496 appels ont été reçus, 2 ont été abandonnés par l'appelant. 94 % des appels ont été décrochés par le CRC. Le temps d'appel moyen était de près de 3 minutes et 28 appels ont duré plus de 6 minutes. Au moment de la photo, aucun appel n'était en attente. 46 mails ont été reçus par le CRC et ont tous été clôturés dans la journée. L'équipe du CRC visualise ces statistiques en temps réel chaque jour.

> Un réel atout pour vous

Certains locataires pensent que c'est plus difficile de nous joindre depuis la création du CRC. **C'EST L'INVERSE ! C'EST UNE PORTE D'ENTRÉE UNIQUE ET PRIVILÉGIÉE** pour obtenir une réponse à vos demandes, quelque soit le sujet. Les pratiques et les réponses de nos Conseillers Clientèle sont uniformisées et adaptées à votre cas personnel. Ce fonctionnement garantit la traçabilité des demandes dès la première prise de contact et jusqu'à ce qu'une réponse vous soit apportée.

> Les missions du CRC

- › gestion du courrier entrant et sortant ;
- › accueil des rendez-vous du siège ;
- › accueil téléphonique ;
- › vérification des coordonnées de chaque appelant et de la validité des attestations d'assurance ;
- › qualification de chaque appel et mail (médiation, technique, communication, demandeur de logement, etc.) ;
- › réponse de 1^{er} niveau ;
- › saisie des demandes locataires dans notre logiciel interne ;
- › traitement des mails, chaque mail fait l'objet d'un accusé de réception ;
- › accompagnement à la création de compte locataire en ligne ;
- › réalisation de campagnes d'appels spécifiques (canicule par exemple) ;
- › « callback » (le locataire peut demander à être rappelé dès qu'un Conseiller Clientèle est disponible).

> Les outils du CRC



Pour aider les Conseillers, un Guide a été rédigé avec l'ensemble des services de l'Office pour apporter rapidement des réponses fiables aux demandes des locataires.

Angela : « J'ai à ma disposition un poste de travail adapté avec un outil de téléphonie performant. Nous avons également des supports tels que le « Guide » ou le « Qui fait quoi », des outils essentiels qui me permettent d'adapter précisément la réponse que je donne au locataire. Tout au long de l'année, nous sommes formés aux nouveaux sujets tels que l'enquête SLS par exemple, pour pouvoir renseigner le locataire ».

16h30 : le Centre de Relation Client ferme mais pour les Conseillers la journée n'est pas terminée.

Margot : « Quand le téléphone ne sonne plus, nos autres missions continuent. Tous les mails reçus avant 16h30 doivent être traités dans la journée. Ce temps nous permet également de poursuivre la saisie des demandes dans notre logiciel. »

➤ La réalité virtuelle au service des personnes en situation de handicap

En 2015, la Maison pour la Vie Autonome (MaVA) a ouvert ses portes, fruit d'un travail entre m2A Habitat et l'association Alister. Une dizaine de studios est mise à la disposition des résidents adultes handicapés dans le cadre de la formation MAVA, d'une durée de 3 ans, à l'issue de laquelle ils pourront vivre en toute autonomie.

Depuis 3 ans, les équipes de m2A Habitat et d'Alister travaillent, avec l'association Bulle 360, sur un projet d'ampleur qui voit le jour en cette rentrée : la réalisation d'outils permettant aux résidents de gagner en autonomie et favorisant leur intégration sociale.

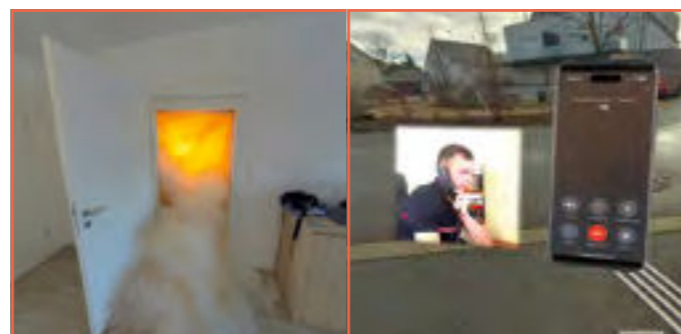
En 2021, la première étape a été de recueillir les impressions des résidents quant à l'utilisation de casques de réalité virtuelle. Un succès ! Nous avons alors pu lancer la réalisation des deux outils.



Vidéo réalisée en partenariat avec Soléa

Une vidéo en immersion dans les transports en commun

Grâce à la réalité virtuelle, les résidents sont dans la peau d'une personne qui prend le bus ou le tramway en fauteuil roulant, en compagnie de l'ergothérapeute d'Alister qui leur prodigue de nombreux conseils. Cette vidéo pourra être visionnée par les résidents autant de fois qu'ils le souhaiteront, jusqu'à se sentir à l'aise pour prendre les transports en commun.



Vidéo réalisée en collaboration avec les pompiers de Pfastatt

« Une bougie de trop », un outil de prévention incendie

Muni de son casque de réalité virtuelle, le résident se retrouve dans la peau d'un locataire d'un appartement où se déclare un incendie. Il peut alors « cliquer » sur des boutons pour ouvrir des portes, prendre des objets, etc. Des conseils lui sont donnés : quoi faire ou ne pas faire, comment réagir, comment alerter, comment sortir. Les conseils donnés ont été validés par les pompiers.



Le 5 septembre, ces deux outils d'accompagnement vers l'autonomie des personnes fragiles ont été présentés à l'ensemble des résidents et des équipes d'Alister, en présence de notre Présidente, Fabienne ZELLER, de notre Directeur Général, Éric PETER, de Jean SENGLER, Président et Fondateur d'Alister, et du Directeur Général, Elvis CORDIER. Un moment chaleureux et touchant pour tous.

Nous espérons que ce travail commun complètera de manière qualitative l'apprentissage pour une vie plus autonome des actuels et futurs résidents de la MaVA.

➤ Opération nettoyage pour financer un projet

Tout au long de l'année, nous collaborons avec différents organismes pour la réalisation de chantiers jeunes, favorisant la prise d'initiative et de responsabilités ainsi que l'autonomie des jeunes. Ces opérations leur permettent de financer des actions humanitaires, des voyages ou des projets pédagogiques.

Début septembre, les jeunes du **Centre Social et Culturel Papin à Mulhouse** ont réalisé le nettoyage des véhicules de service de l'Office. Ce chantier leur a apporté un coup de pouce financier pour deux projets : **un projet citoyen à Istanbul** qui a eu lieu cet été, et **un voyage humanitaire au Maroc** en septembre qui a permis de soutenir les familles victimes du séisme à Marrakech en fournissant du matériel pour des activités sportives et des fournitures scolaires.

MERCI À EUX POUR LEUR INVESTISSEMENT, ET SURTOUT BRAVO POUR LEUR COURAGE ET LEUR DÉTERMINATION !



Les véhicules de l'Office se font une beauté !



Distribution de fournitures scolaires au Maroc

➤ De la couleur pour embellir le cadre de vie

Un autre chantier jeunes a eu lieu cet été, cette fois dans le quartier des Coteaux. Ce projet, initié et financé par m2A Habitat, a été confié à l'AFSCO, Association Familiale et Sociale des Coteaux. La subvention versée leur permettra de réaliser un voyage pédagogique au Japon.

Une dizaine de jeunes, encadrés par leur animateur, Youssef, et par Béatrice, l'artiste, ont participé à la réalisation d'une fresque dans le hall d'un immeuble.

Une première rencontre a eu lieu afin d'échanger sur leurs envies. Une réalisation florale ou géométrique ? Dans les tons neutres ou colorés ? Place à la créativité !

Les jeunes ont d'abord procédé à un nettoyage complet du hall et à sa remise en peinture, une étape importante !

Enfin, grâce aux conseils avisés de Béatrice, ils ont pu laisser libre cours à leur imagination. Une fresque colorée, florale et lumineuse, sur laquelle de nombreux détails sont à découvrir chaque jour par les habitants.



Tous ont été fortement impliqués du début à la fin du projet pour embellir le cadre de vie des habitants. Un immense bravo à eux, et merci !



> UNE ACTION COLLECTIVE DU SERVICE MÉDIATION pour améliorer le quotidien des résidents

Le rôle du Service Médiation est d'intervenir en cas de conflits de voisinage, de non-respect du règlement intérieur, de squats, de dégradations, etc. Des actions collectives sont également organisées lorsque ces conflits ont un impact sur un groupe d'habitants.

Récemment, plusieurs locataires d'une même résidence nous ont fait part de leur sentiment d'insécurité, dans leur immeuble, depuis que des squatteurs ont investi les lieux.

Le Service Médiation a alors convié l'ensemble des locataires à partager un moment d'écoute et d'échanges, sur place, dont l'objectif était de :

- ▷ être attentif aux ressentis des locataires vis-à-vis de cette situation ;
- ▷ recueillir les besoins de sécurisation de l'immeuble ;
- ▷ faire découvrir ou rappeler l'existence et les missions des différents acteurs de l'Office (gardiens d'immeubles, responsables techniques de secteur et responsables d'agence) et de la Ville de Mulhouse (service tranquillité) ;
- ▷ évaluer la nécessité d'installations techniques complémentaires (installation d'un grillage, sécurisation des accès par digicodes, etc.) ;
- ▷ évoquer l'importance de faire appel aux forces de l'ordre lorsque c'est nécessaire.

Lors de cette rencontre, une vingtaine de locataires étaient présents en pied d'immeuble. Dans une ambiance conviviale et bienveillante, de nombreuses idées ont émergé pour améliorer leur quotidien. Les demandes exprimées sont désormais en phase d'étude par nos équipes.

Ces prochaines semaines, une nouvelle rencontre avec les locataires sera organisée pour faire le point sur l'avancement de ce dossier.



Si vous aussi, vous ressentez le besoin d'échanger avec nos médiateurs, n'hésitez pas à en faire la demande par mail à crc@m2a-habitat.fr en indiquant le litige que vous rencontrez.

> À Pfastatt, des légumes du jardin au menu !

Lors de la dernière Journée Citoyenne, au pied de la résidence **Les Prés du Moulin à Pfastatt**, nous avons réalisé un atelier jardinage dans les bacs potagers de la résidence. Avec plusieurs locataires, et en présence de Fabienne ZELLER, Présidente de l'Office, nous avons planté légumes et aromates.



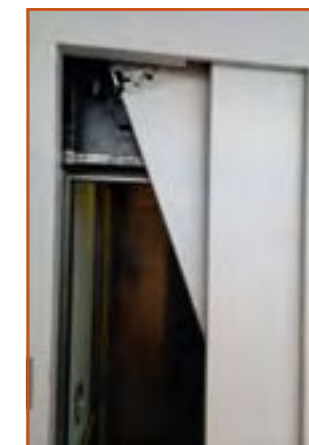
Cet été, la récolte a été **bonne !** Après les avoir cultivés, les résidents se sont régalés avec les légumes de leur jardin. Rendez-vous au printemps prochain pour de nouvelles plantations.

> Ascenseurs : stop au vandalisme !

Depuis plusieurs mois, nous faisons face à une forte augmentation des actes de vandalisme sur les ascenseurs de nos résidences, principalement sur les portes des appareils qui sont forcées, tordues, enfoncées. Preuve à l'appui !

Ces dégradations volontaires des équipements entraînent inévitablement l'arrêt de l'appareil. Selon la pièce à changer, ou si la porte complète doit être remplacée, les délais de remise en service peuvent aller jusqu'à plus de 10 semaines !

m2A Habitat condamne fermement ces comportements qui pénalisent l'ensemble des habitants. Dans le cas d'une constatation par système de vidéosurveillance, les frais de réparation peuvent être facturés au locataire en cause.



Depuis janvier 2023, plus de 20 actes de vandalisme ont été constatés.

Votre ascenseur tombe en panne

Ne prenez aucun risque ! N'essayez pas d'ouvrir les portes vous-même, vous pourriez vous blesser.

Si vous êtes à l'intérieur, appuyez sur le bouton d'alarme représenté par une cloche jaune pour avertir les personnes présentes ou un technicien OTIS.

Que vous soyez à l'intérieur ou à l'extérieur de l'ascenseur, muni du numéro d'identification de l'appareil, appelez OTIS au 0 800 24 24 07 (appel gratuit, 24h/24 et 7j/7) ou rendez-vous sur www.eotiline.fr pour déclarer une panne.



Votre ascenseur est en panne et vous souhaitez connaître l'état d'avancement du dossier

OTIS met à votre disposition un outil de consultation des états des ascenseurs. C'est simple : rendez-vous sur le site internet www.eotiline.fr et renseignez le numéro de l'appareil qui se situe sur une fiche dans l'ascenseur.

Pour le bien-vivre ensemble...

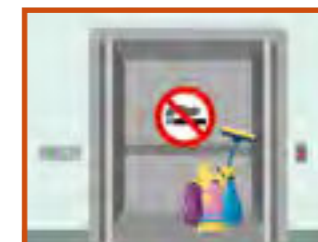
... le respect du règlement intérieur d'immeuble, ça se passe aussi dans l'ascenseur ! Certaines règles sont à respecter par tous les habitants d'une résidence afin que chacun puisse profiter de cet appareil dans les meilleures conditions, et éviter les dysfonctionnements.



Je ne laisse pas les enfants de moins de 10 ans utiliser seuls l'ascenseur. Je veille à leur sécurité.



Je n'immobilise pas les cabines et ne bloque pas l'accès de l'ascenseur aux autres usagers de l'immeuble (même pendant un déménagement).



Je respecte la propreté des lieux (interdiction d'uriner, cracher ou fumer, ...).



Je n'appuie pas sur tous les boutons de l'ascenseur, mais uniquement sur celui de l'étage où je veux me rendre.

> JUGEMENT

Tout locataire est tenu d'user paisiblement de son logement et de respecter le règlement intérieur d'immeuble qu'il approuve à la signature du bail. Un locataire a été condamné à la résiliation de son bail pour plusieurs motifs : non-paiement du loyer, non-respect des recommandations exprimées à la suite de plusieurs désinfections de punaises de lit dans le logement, consommation de substances illicites dans les parties communes et miction dans le hall de l'immeuble. Ces comportements sont intolérables : le locataire a été condamné à la résiliation de son bail, à son expulsion et au paiement d'une indemnité très importante.

> EN CAS DE DIFFICULTÉS, PRENEZ RENDEZ-VOUS !

Notre Service Soutien Social et Recouvrement est à votre écoute lors des permanences, sur rendez-vous uniquement, dans nos

Agences de proximité. Si vous rencontrez des difficultés financières ayant des conséquences sur le paiement de vos loyers et charges, nos

équipes peuvent mettre en place, avec vous, des solutions amiables pour vous aider à surmonter cette période.

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 Sud

11 rue Saint Michel
à Mulhouse

POUR PRENDRE RENDEZ-VOUS : CRC@M2A-HABITAT.FR

> FRANCE SERVICES vous aide dans vos démarches administratives

LE BUS FRANCE SERVICES

Il se déplace dans certaines communes de l'agglomération mulhousienne.

- > BALDERSHEIM
- > KINGERSHEIM
- > MULHOUSE LAVOISIER-BRUSTLEIN
- > REININGUE
- > SAUSHEIM

Pour connaître les jours et horaires de présence :
07 71 83 37 25.

LES PERMANENCES FRANCE SERVICES

Les jours et horaires varient selon le lieu de la permanence.

- > MULHOUSE CENTRE
- > MULHOUSE COTEAUX
- > MULHOUSE DROUOT
- > PFASTATT
- > WITTENHEIM

Pour connaître les jours et horaires de permanence : www.france-services.gouv.fr.

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

muni de votre numéro de contrat



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 : 3036-5066.

