



#153

# CÔTÉ

## LOCATAIRES



**P3 ASSURANCE**  
Êtes-vous à jour ?

**P4 VIE COLLECTIVE**  
Encombrants :  
ÇA SUFFIT !

**P8 QUARTIERS**  
Une nouvelle  
réhabilitation démarre

**P11 MÉDIATION**  
Bilan 2024

**DOSSIER P6**

**> Enquêtes de satisfaction  
VOUS AVEZ LA PAROLE !**



**Fabienne ZELLER**  
Présidente de m2A Habitat  
1<sup>ère</sup> adjointe au maire de Pfastatt  
Conseillère d'Alsace

Je me réjouis de vous retrouver pour ce premier numéro de 2025 de Côté Locataires, votre magazine d'information qui vous donne la parole, à l'image de Germaine K., locataire de 92 ans qui a eu la gentillesse de nous adresser un courrier très touchant.

## “ Locataires, vous avez la parole ! ”

Dans un registre moins réjouissant, les encombrants sont un sujet malheureusement récurrent. D'année en année nous sommes surpris des tonnes d'objets qui sont laissés par des habitants peu scrupuleux dans vos quartiers. Il en va pourtant de la sécurité et du bien-vivre de tous ! Les déchetteries sont nombreuses sur l'agglomération mulhousienne, n'hésitez pas à vous y rendre. Rendez-vous en page 4 pour en savoir plus.

Notre mission est d'améliorer en continu la qualité du service qui vous est rendu. Pour cela, nos équipes sont formées au respect de notre Charté Qualité de Service qui met en lumière nos 20 engagements pour votre satisfaction et votre tranquillité : découvrez-la en page 5. Et pour veiller à votre bien-être, nous avons besoin de vous ! Des enquêtes de satisfaction vous sont envoyées tout au long de votre parcours avec m2A Habitat. Elles vous permettent d'exprimer votre ressenti et vos remarques sur

divers sujets, et nous aident à répondre au mieux à vos attentes. Dans le dossier en pages 6 et 7, Kenza Z., Animatrice Qualité, vous parle de ces enquêtes.

Si malgré tous ces dispositifs mis en place vous rencontrez des difficultés dans votre résidence, avec votre voisinage par exemple, notre Service Médiation est présent pour vous écouter et mettre en place, avec vous, des solutions amiables, efficaces et durables. En ce début d'année, nous dressons en page 11 le bilan 2024 de notre Service Médiation.

Ne manquez pas dans ce numéro d'autres sujets importants : l'avancement de nos chantiers et la modernisation de notre patrimoine en pages 8 et 9, les astuces pour réaliser des économies d'énergie et bien aérer son logement en page 10, et des informations sur l'utilisation du chèque énergie en page 12.

Très bonne lecture à vous !



## > ÊTES-VOUS À JOUR ?

**Le début d'année est pour de nombreux foyers l'occasion de faire du tri et de se mettre à jour dans les dossiers administratifs.**

### Avez-vous bien transmis votre attestation d'assurance multirisques habitation ?

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

Chaque année à la date de renouvellement de votre contrat, votre assureur vous transmet une attestation. Une copie de ce document doit nous parvenir. Vous pouvez nous la transmettre :

- › sur votre Espace Locataire ;
- › par mail à [crc@m2a-habitat.fr](mailto:crc@m2a-habitat.fr) ;
- › par papier dans la boîte aux lettres verte devant le siège de m2A Habitat, 20 boulevard de la Marseillaise à Mulhouse.

### Attention !

Si cette attestation ne nous parvient pas malgré nos relances, nos services peuvent engager une procédure, à vos frais, allant jusqu'à la résiliation du bail.

En cas de sinistre de votre responsabilité, si vous n'avez pas souscrit une assurance habitation, m2A Habitat pourra engager des poursuites à votre rencontre.

### Votre situation a changé ? Signalez-le à nos services !

Mariage, séparation, décès, ... Tout au long de la vie, votre situation personnelle connaît des évolutions. Certains changements doivent nous être signalés afin que votre dossier locataire soit à jour. Lorsque c'est nécessaire, un avenant à votre contrat peut être produit.

Pour qu'un changement soit enregistré, un justificatif doit être joint à votre demande (voir liste ci-contre).

- › mariage : acte de mariage ou livret de famille ou acte de naissance ;
- › divorce : extrait de jugement ou convention et transcription sur l'état civil ;
- › pacs : attestation d'enregistrement du pacs ;
- › dissolution de pacs : acte de dissolution du pacs et transcription sur l'état civil ;
- › décès : acte de décès, livret de famille.

> Pour mettre à jour votre situation, pensez à utiliser votre Espace Locataire en ligne ou contactez-nous par mail à [crc@m2a-habitat.fr](mailto:crc@m2a-habitat.fr)

Scannez ce QR Code pour savoir comment déposer un document sur votre Espace Locataire :



## HISTOIRE DE VIE : 80 ANNÉES À LA MÊME ADRESSE !

Côté Locataires, c'est depuis un an maintenant le magazine d'informations qui VOUS ressemble. Une locataire, Germaine K., 92 ans, nous a écrit pour nous raconter ses 80 années de présence rue de Bretagne à Mulhouse. Un récit touchant que nous avons le plaisir de mettre en lumière aujourd'hui.

“ Madame,

Suite à votre article dans le Côté Locataires, je me permets de vous envoyer une petite information. Je suis née en 1942 au xx rue de Bretagne, au rez-de-chaussée. En décembre 1963, j'ai quitté l'appartement pour me marier. Après une demande, un logement nous a été attribué en décembre 1965 au 3ème étage du xx rue de Bretagne [la même adresse], que nous avons occupé jusqu'en août 2021.

Mon mari ayant subi une opération à cœur ouvert suivie d'une infection pulmonaire, j'ai fait une demande pour le rez-de-chaussée (logement où j'ai grandi). Ma belle-mère, Mme K., l'a occupé de 1952 à juin 2021, date du décès (soit pendant 69 ans). Depuis octobre 2021, je me retrouve donc au rez-de-chaussée, mon mari étant décédé en août 2021.

Total, 80 années de présence au xx rue de Bretagne. Voilà ma petite histoire ! ”

### Et quelle belle histoire ! Un grand merci à elle.



Vous souhaitez aussi partager une histoire, une image, ou tout simplement aborder un sujet de la vie chez m2A Habitat ? N'hésitez pas à nous écrire à [crc@m2a-habitat.fr](mailto:crc@m2a-habitat.fr).

### Une belle initiative à Pfastatt !

Pour 2025, le Conseil Municipal a voté une prise en charge partielle de l'abonnement annuel Solea pour les + de 65 ans, habitants de Pfastatt : **vous ne payez que 50 € au lieu de 110 € !**

Pour plus d'informations, rendez-vous sur [pfastatt.fr](http://pfastatt.fr) ou contactez la Mairie au 03 89 52 46 10.

## > ENCOMBRANTS : ÇA SUFFIT !

**313  
TONNES**

C'est le poids des encombrants qui ont été ramassés par nos Agents de Service Encombrants en 2024, sur 11 mois\*.

Chaque année, nous sommes navrés de constater que de nombreux habitants choisissent toujours d'entreposer leurs encombrants dans les parties communes, les locaux poubelles, les caves ou même la rue, plutôt que de se rendre à la déchetterie la plus proche (il y en a 15 sur l'agglomération mulhousienne, donc forcément une près de chez vous !).

**POUR VOTRE SÉCURITÉ AVANT TOUT**  
En cas d'incendie, les encombrants (meubles, pneus, matelas, etc.) constituent **un risque accru de propagation du feu aux logements voire aux immeubles voisins**. Ils empêchent ou ralentissent aussi l'accès des sapeurs-pompiers et des secours. Si vous ne disposez pas d'un véhicule ou si vos encombrants sont trop lourds, n'hésitez pas à solliciter votre entourage ou à contacter la mairie de votre commune pour vous renseigner sur les aides possibles.

**L'ENLÈVEMENT DES ENCOMBRANTS N'EST PAS UN SERVICE !**  
Nombre d'entre vous pense qu'il est normal que nos Agents de Service passent leurs journées à ramasser les encombrants : FAUX ! Ils le font pour réduire les risques en cas d'incendie. Mais c'est bien à vous, locataires, de déposer vos encombrants à la déchetterie, tout comme vous mettez vos débris à la poubelle quotidiennement.

*\* Une entreprise a été mandatée pour réaliser cette prestation durant l'été 2024, le tonnage ramassé en août n'est pas connu.*

Scannez pour consulter la liste des déchetteries de l'agglomération mulhousienne.

Attention, la déchetterie des Coteaux est fermée pour travaux jusqu'à fin mars !



## > JUGEMENT

Dépôt d'encombrants devant le local poubelle, défaut d'entretien du logement, dégradations, comportement dangereux pour le voisinage, menaces d'atteinte au bâtiment et aux personnes : voilà les éléments qui ont conduit à l'expulsion d'un locataire sur décision du Juge des Contentieux de la protection. m2A Habitat condamne fermement ces agissements qui nuisent au bien-vivre au sein des résidences.

## > NOTRE MISSION : VOTRE SATISFACTION

Les 200 collaborateurs de m2A Habitat sont pleinement mobilisés au quotidien pour développer et maintenir la qualité de service. Pour répondre à vos besoins, garantir votre satisfaction et assurer votre tranquillité dans votre logement, nous avons établi une Charte Qualité de Service. Elle met en lumière nos 20 engagements envers vous, regroupés en 5 thèmes, pour que votre parcours locataire se déroule de la meilleure manière possible.

VOTRE  
ENTRÉE  
DANS LE  
LOGEMENT

VOTRE  
PARCOURS  
LOCATIF

LES PARTIES  
COMMUNES ET  
ABORDS DE  
RÉSIDENCE

LA RÉPONSE  
À VOS QUES-  
TIONS ADMI-  
NISTRATIVES

LE TRAITE-  
MENT DE VOS  
DEMANDES  
TECHNIQUES



Scannez le QR Code pour lire la Charte Qualité de Service de m2A Habitat.  
Disponible également sur votre Espace Locataire ou sur [m2a-habitat.fr](https://m2a-habitat.fr).

Notre démarche qualité se traduit, depuis plusieurs années, par la réalisation de plusieurs actions en faveur de vos conditions de vie. Par exemple :

- › la création d'un Service Médiation ;
- › la mise en place d'un logiciel interne de relation client pour assurer un suivi précis de chacune de vos demandes ;
- › le déploiement d'un bureau-mobile, la PROX'MOBILE ;
- › la création d'un Pôle et d'un Guide de remise en état des logements vacants ;
- › et bien d'autres actions encore !

Pour que cette démarche qualité soit adoptée et respectée quotidiennement par l'ensemble des services internes de l'Office, des formations sont régulièrement dispensées par le Service Qualité de m2A Habitat. Les points essentiels de la Charte Qualité de Service sont évoqués afin que chacun réponde au mieux à vos besoins et attentes en tant que locataires.

**quali  
hlm**  
La qualité de service  
en actions et en preuves

Depuis 2021, nous nous appuyons sur les recommandations du label qualité Quali'Hlm de l'Union Sociale pour l'Habitat. Nous l'avons obtenu en 2023 pour une durée de 3 ans. Son maintien jusqu'en 2026 a été prononcé en 2024 à l'issue d'un audit de contrôle.

Ce label officialise l'engagement des équipes de m2A Habitat dans une dynamique d'amélioration continue de la qualité de service, en faveur du bien-vivre de nos locataires.



## Enquêtes de satisfaction Vous avez la parole !

Dans le cadre de notre labellisation Quali'Hlm, nous attachons une importance toute particulière à mesurer votre satisfaction à tous les moments de votre vie au sein de m2A Habitat. Ce mois-ci dans notre dossier, nous vous proposons de découvrir Kenza Z, Animatrice Qualité, qui est chargée d'envoyer et analyser l'ensemble des enquêtes qui vous sont adressées tout au long de l'année.



Kenza Z., Animatrice Qualité



Tableau de bord d'une enquête de satisfaction

**En 2024, plus de 4 000 enquêtes de satisfaction ont été réalisées ! Elles vous sont envoyées par mail ou par SMS, et en voici quelques exemples :**



### Votre entrée dans le logement

Divers sujets sont abordés dans cette enquête : le cadre de vie, les parties communes, l'état des lieux et l'état général du logement. Nous souhaitons nous assurer que tout s'est déroulé du mieux possible.

#### VOTRE CADRE DE VIE ET LA RÉSIDENCE

Comment jugez-vous la tranquillité et la qualité d'ambiance (cadre de vie) ?

Comment jugez-vous le fonctionnement des équipements dans les parties communes de la résidence (boîte aux lettres, éclairages...) ?

Comment jugez-vous la propreté des parties communes de la résidence ?

#### VOTRE ÉTAT DES LIEUX D'ENTRÉE ET LE LOGEMENT

Comment avez-vous jugé l'accueil et la qualité des explications fournies par notre personnel :

- › Pendant la toute première visite du logement ?
- › Pendant l'état des lieux d'entrée dans le logement ?

Êtes-vous satisfait de l'état général à l'intérieur du logement (sols, murs, équipements...) ?

#### CONCERNANT NOTRE OFFICE M2A HABITAT

Quelle est la probabilité pour que vous recommandiez le bailleur m2A Habitat à votre entourage ?

**80 %**

des locataires étaient satisfaits de leur entrée dans le logement en 2024.



### Votre appel au Centre de Relation Client (CRC)

Nos Conseillers Clientèle sont vos interlocuteurs privilégiés. Cette enquête nous permet d'apprécier l'accueil que vous avez reçu et savoir si vous avez obtenu les informations que vous recherchez.

**80 %**

des locataires interrogés étaient satisfaits de la qualité de leur appel en 2024.



### Le Multiservices

Depuis juillet 2023, l'entreprise Alsace Home Services réalise les visites annuelles d'entretien des équipements, les visites annuelles des logements, les réparations et l'entretien des équipements du logement. Cette enquête nous permet d'évaluer votre niveau de satisfaction sur ces 3 missions confiées à notre prestataire.

**87 %**

des locataires interrogés étaient satisfaits à la suite de la visite annuelle en 2024.



### Les travaux d'accessibilité de votre salle de bains

Cette enquête concerne les personnes à mobilité réduite qui peuvent bénéficier de la mise en accessibilité de leur salle de bains, selon certaines conditions d'éligibilité.

**97,5 %**

des locataires concernés étaient satisfaits des travaux réalisés en 2024.

### La visite conseil

Cette visite est réalisée par le Pôle Remise en État des Logements Vacants pour conseiller le locataire qui souhaite quitter son logement (trous à reboucher, prises mal fixées, etc.).

Elle permet de limiter la facturation de réparations au locataire sortant. L'enquête permet de savoir si le locataire est satisfait des conseils qui lui ont été apportés.

### Votre sortie du logement

Si vous êtes amené à quitter votre logement, il est important pour nous de comprendre pourquoi et de recueillir vos impressions sur votre expérience en tant que locataire de m2A Habitat.

Vos remarques, dans le cadre de cette courte enquête, nous aident à nous améliorer.

### Et bien d'autres encore !

Diverses enquêtes peuvent être envoyées temporairement : à la suite de travaux de réhabilitation par exemple, ou lorsque des locataires emménagent dans une nouvelle construction.



### Vos réponses sont essentielles pour nous !

En tant qu'Animatrice Qualité, je réceptionne et analyse chaque résultat avec nos équipes afin d'adapter nos actions lorsque cela s'avère nécessaire, pour améliorer continuellement la qualité de nos services.

### Vos coordonnées mobiles sont indispensables pour vous questionner

Elles ont changé ? N'hésitez pas à les modifier directement :

sur votre Espace Locataire en ligne (onglet « mes informations » puis « modifier »)

OU

à nous en informer à [crc@m2a-habitat.fr](mailto:crc@m2a-habitat.fr)

Votre adresse mail ainsi que votre numéro de portable sont essentiels pour échanger avec vous.

Vos coordonnées sont protégées et sécurisées par m2A Habitat, et utilisées uniquement à des fins d'amélioration de qualité de service de votre bailleur.

## > RÉSIDENCE BATELIERS-CHALINDREY À MULHOUSE : LA RÉHABILITATION EST LANCÉE !

Le quartier, composé de 98 logements répartis en 3 bâtiments, a été construit en 1977-78 sur un mode de construction aujourd'hui obsolète et énergivore.

La réhabilitation apportera aux habitants un **plus grand confort** dans leur logement avec une meilleure **maîtrise des coûts** des charges énergétiques, une **valorisation** de la résidence et, de manière plus générale, améliorera la **qualité de vie** dans le quartier tout en réduisant l'impact sur l'environnement.

Les travaux ont démarré en janvier 2025 pour une

**durée prévisionnelle** de 9 à 36 mois selon l'immeuble concerné :

- › 13 rue Chalindrey : septembre 2025 ;
- › 17 à 21 rue Chalindrey : février 2026 ;
- › rue des Bateliers : juin 2026.

**Les travaux ont 3 grands objectifs :**

- › **Embellissement et confort :** parties communes, balcons, gestion des

ordures ménagères, parkings ;

- › **Amélioration de la sécurité :** sécurité incendie, cheminées, contrôle d'accès ;

- › **Amélioration énergétique :** réfection de l'enveloppe des bâtiments, des garages et des chaufferies, ventilation des logements.

À l'issue des travaux, le bâtiment et les logements atteindront le niveau du label BBC (Bâtiment Basse Consommation) avec une étiquette énergétique C. Pour les locataires, les économies d'énergie seront de l'ordre de 40 %.

Immeuble 13 rue de Chalindrey, échafaudage en cours

## > DES NOUVELLES VANNES en test pour l'eau chaude

Sur certaines conduites d'eau chaude sanitaire de la résidence Fonderie, des vannes d'équilibrage ont été installées.

Elles servent à réguler automatiquement la température de l'eau chaude distribuée et à enregistrer les périodes de chauffe.

À terme, une analyse permettra de visualiser les périodes où le besoin d'eau chaude est plus ou moins important,

d'équilibrer la production d'eau chaude, et donc d'optimiser les charges pour les locataires.

Cette installation permet de tester des nouvelles vannes d'équilibrage qui pourront à l'avenir être déployées sur d'autres résidences. Reliées directement au logiciel du prestataire Dalkia, elles nous permettront aussi d'agir encore plus rapidement en cas d'anomalie.



## > LES JARDINS DU DROUOT ÇA AVANCE BIEN !

Les travaux de réhabilitation énergétique et de résidentialisation des Jardins du Drouot (ex Ancien Drouot) ont démarré en juillet 2024. Où en est-on aujourd'hui ?

**Au 15 janvier :**

- › 521 états des lieux ont été réalisés ;

- › les fenêtres de 243 logements ont été remplacées ;

- › 5 bâtiments étaient entièrement échafaudés, et 1 en cours d'échafaudage pour réaliser les travaux de couverture (dépose et évacuation des anciennes tuiles, retrait des cheminées, réfection des toitures) et démarrer la pose de l'isolant extérieur ;

- › 134 fenêtres coulissantes de loggias ont été retirées ;

- › dans 143 logements, les colonnes d'évacuation et les WC ont été remplacés ;

- › dans 475 logements, les travaux de carottage et l'installation des colonnes de chauffage ont été réalisés.

Les travaux dans les logements avancent progressivement, par bâtiment et par groupes de travaux, selon les disponibilités des locataires et l'arrivée des matériaux de construction.

### VOS INTERLOCUTEURS PRIVILÉGIÉS

Tout au long de la réhabilitation, une équipe de 5 interfaces sociales est à la disposition des locataires par téléphone et par mail, ainsi que dans les bureaux qui se trouvent dans le quartier, pour répondre à toutes leurs questions et fixer les rendez-vous.



Scannez ce QR Code pour savoir comment les contacter

## > ENTRETIEN des équipements communs

Nous accordons une grande importance au suivi du fonctionnement des équipements communs de nos résidences. Lorsque, par exemple, des chaudières deviennent obsolètes et le remplacement des pièces d'usure n'est plus possible, il devient impératif de les remplacer.

À Mulhouse, dans 2 résidences, des travaux ont été réalisés :

- › Résidence Gasgarten (87 logements) : les 2 anciennes chaudières ont été remplacées par 2 nouvelles chaudières ;

- › Résidence Armistice (78 logements) : sur les 3 anciennes chaudières, 2 ont été remplacées par des neuves, et la 3<sup>ème</sup> a été conservée en cas de besoin.



Sur les 2 sites, les anciennes chaudières gaz basse température ont été remplacées par des chaudières gaz à condensation pour la production de chauffage et d'eau chaude.

Elles permettront une **économie** de la consommation de gaz de **15 à 20 %**.

# > NOUVEAU !

## LE QUI FAIT QUOI DIGITAL

Pour vous aider à savoir, justement, qui contacter pour l'entretien de votre logement, nous mettons à votre disposition un outil de visite virtuelle, accessible sur votre téléphone, tablette ou ordinateur.

**C'est simple !** Il suffit de cliquer sur les objets pour que l'outil indique si son entretien ou sa réparation est à votre charge, dépend du Multiservices, d'un contrat d'entretien ou de m2A Habitat. En un clic, pouvez changer de

pièce, et un code couleur permet d'identifier qui fait quoi. Si vous êtes sur votre smartphone, en cliquant sur le numéro, il est composé automatiquement !

Nous avons travaillé avec une association afin de vous donner des conseils pour réaliser des économies d'énergie. Ces « trucs et astuces » s'affichent tout au long de la navigation dans le logement quand vous cliquez sur les objets concernés.



Scannez le QR Code pour le découvrir



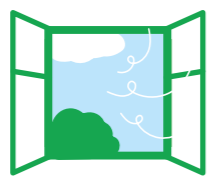
## > ÉCONOMIES D'ÉNERGIE

### Top 5 de nos recommandations

L'hiver est bien installé, les températures sont fraîches et l'envie de rester au chaud nous prend tous ! Cependant, pour profiter de votre intérieur dans une atmosphère agréable et saine, voici quelques recommandations pour éviter les moisissures dans votre logement :



Tous les 3 mois, je retire les grilles d'extraction d'air pour les nettoyer.



Tous les matins et soirs, j'aère pendant 10 minutes.



J'aère aussi :  
 > après le bain ;  
 > quand je cuisine ;  
 > pendant le ménage.



Je ferme les volets et les rideaux épais dès que la nuit tombe



J'ouvre les rideaux et les volets la journée

#### LE SAVIEZ-VOUS ?

Un volet fermé pendant la nuit peut réduire la déperdition de chaleur de la fenêtre jusqu'à 60 %.

Le rayonnement du soleil sur une fenêtre diffuse autant de chaleur qu'une plaque de cuisson.

## ➤ BILAN 2024 DU SERVICE MÉDIATION

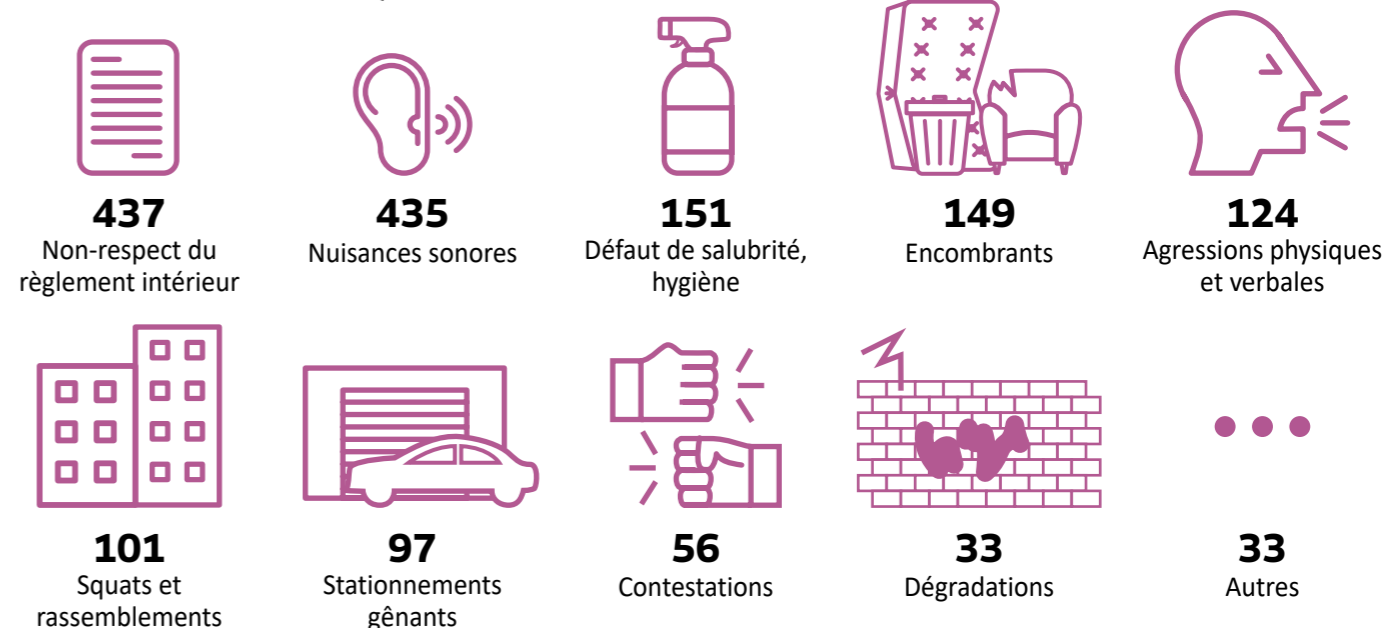
m2A Habitat fait partie des Offices Publics de l'Habitat à avoir intégré en interne un Service Médiation entièrement dédié au bien-vivre de ses habitants. Sa mission est de pacifier les relations entre locataires, d'être à leur écoute et de trouver, avec

eux, des solutions efficaces et pérennes. Résoudre les conflits à l'amiable permet d'éviter aux locataires le recours à une procédure juridique souvent longue et coûteuse. Aujourd'hui, nous dressons le bilan du Service Médiation pour l'année 2024.



Action de sensibilisation à l'entretien des jardins, quartier Haut-Poirier

1 616 dossiers traités, dont :



### ZOOM SUR LES 2 PRINCIPALES CATÉGORIES DE DOSSIERS ÉTUDIÉS

#### Le non-respect du règlement intérieur :

Cette catégorie comprend diverses situations : le non-respect du nettoyage des paliers, la mauvaise gestion des déchets, les animaux de compagnie, une mauvaise utilisation des balcons (encombrement, barbecues), etc. Ces faits sont souvent le résultat d'une méconnaissance du règlement intérieur d'immeuble que chaque locataire signe à son entrée dans le logement et est tenu de respecter.

#### Les nuisances sonores :

Elles représentent un grand nombre de dossiers et génèrent d'importants désagréments pour les habitants d'une résidence. Il en existe 2 types : les bruits de la vie courante, et les bruits dits « désinvoltes » (musique, outils, fêtes, etc.). Nos médiateurs travaillent donc ces notions avec les locataires afin que chacun s'engage à respecter les règles de savoir-vivre en communauté.

Pour chaque dossier, le Service Médiation prend soin de donner la parole à chaque locataire concerné, afin de trouver avec eux des solutions amiables, efficaces et durables. Parfois, se mettre à la place de l'autre suffit à voir les choses différemment ! C'est le rôle de nos Médiateurs de faciliter voire rétablir le dialogue entre les locataires. L'objectif est que chacun se sente bien dans son logement et sa résidence.

Des actions communes sont aussi réalisées régulièrement : sensibilisation d'un ensemble de locataires à l'entretien de son jardin, réflexion groupée concernant la sécurité dans une résidence, sensibilisation aux jets de déchets, etc.



# > Le chèque-énergie pour payer vos charges

Il s'agit d'une aide au paiement des factures d'énergie du logement. Mis en place par le Gouvernement, il est attribué aux foyers sous conditions de ressources et envoyé aux bénéficiaires par courrier au printemps (avril ou mai, les dates d'envoi du chèque 2025 n'ont pas encore été communiquées).

Vous pouvez l'utiliser auprès de votre bailleur pour payer vos charges mensuelles.



## > Info+

Le chèque énergie 2024 a été envoyé automatiquement au printemps 2024. En revanche, le chèque énergie 2025 est envoyé uniquement aux foyers ayant fait la demande sur le site internet du Gouvernement avant le 31 décembre 2024.

m2A Habitat n'est pas habilité à vous renseigner sur les conditions d'éligibilité ni les démarches à effectuer pour l'obtenir. Pour toutes questions, rendez-vous sur [chequeenergie.gouv.fr](http://chequeenergie.gouv.fr).

## > Comment faire ?

C'est simple ! Il suffit de l'envoyer au Siège de m2A Habitat, 20 boulevard de la Marseillaise à MULHOUSE :

› en le déposant dans la **boîte aux lettres grise** du Siège  
ou

› en l'envoyant **par courrier**.

Le montant de votre chèque énergie sera déduit de votre avis d'échéance. Si le montant du chèque énergie est supérieur à celui de vos charges, l'excédent sera déduit de la ou les quittance(s) suivante(s).

Si vous disposez encore de votre chèque énergie 2024, vous pouvez nous le faire parvenir avant le **31 mars 2025**.

Pour toute question relative à l'utilisation de votre chèque énergie pour le paiement de vos charges, merci d'envoyer votre demande à [crc@m2a-habitat.fr](mailto:crc@m2a-habitat.fr). Votre mail sera transmis au service concerné qui prendra contact avec vous.

## 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](mailto: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.

