

# CÔTÉ LOCATAIRES



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

  
#158

 m2A HABITAT    

## PROXIMITÉ

Nos équipes en action !



P5 **MON QUARTIER  
EN FLEURS**

Un florilège de couleurs  
et de convivialité

P10 **ASSERMENTATION**  
42 procès verbaux établis

# >édito



## Fabienne ZELLER

Présidente de m2A Habitat  
1<sup>ère</sup> adjointe au maire de Pfaffstatt  
Conseillère d'Alsace

Nous y sommes : c'est déjà le dernier numéro de votre magazine « Côté Locataires » de l'année 2025 !

Nous terminons l'année avec un évènement très spécial : l'anniversaire d'une de nos locataires qui a soufflé sa 100<sup>e</sup> bougie. Nos équipes sont allées la rencontrer, lui apporter un panier gourmand

et un magnifique bouquet de fleurs et partager un moment chaleureux avec elle. Et pour toujours plus de proximité, nos équipes se sont également rendues disponibles pour vous aider dans le remplissage de l'enquête OPS et la connexion à la nouvelle version de votre Espace Locataire. Il est primordial, pour nous, de vous proposer le meilleur accompagnement dans la démarche obligatoire qu'est l'enquête OPS.

Comme chaque année, l'évènement « Mon Quartier en Fleurs » nous a réuni pour un moment convivial, agrémenté par les superbes photos de vos fleurissemens et décos. Nous en avons sélectionné quelques unes en page 5.

Dans ce numéro, le dossier est consacré à la télélève : c'est un sujet important qui concerne un certain nombre d'entre vous. Qu'est-ce que c'est, à quoi cela sert, pourquoi c'est plus pratique pour vous, on vous y explique tout.

“ Présents pour vous,  
engagés pour vous. ”

En page 8, nous vous donnons des conseils pratiques pour réaliser des économies d'énergie liées au chauffage. Faciles à mettre en œuvre, accessibles à tous, nous vous encourageons à prendre ces bonnes habitudes.

Et qui dit fin d'année dit réveillon du Nouvel An, lors desquels nous déplorons chaque année des troubles et incivilités qui viennent nuire à votre bien-être dans et aux alentours de votre logement. Nous avons pris le parti d'en parler, au même titre que les incivilités commises tout au long de l'année, avec une campagne d'affichage à paraître en début d'année prochaine sur le sujet de l'assermentation de nos agents.

Pour terminer, je me joins à toute l'équipe de m2A Habitat pour vous souhaiter de belles fêtes de fin d'année.

**Bonne lecture !**

.....  
Joyeux anniversaire !

★ C'est un anniversaire tout particulier que nous avons eu le plaisir de fêter au début de l'automne...

Marthe G., locataire depuis bientôt 47 ans, a fêté ses 100 ans ! Nos équipes se sont rendues à son domicile pour lui remettre un panier garni de douceurs ainsi qu'un magnifique bouquet de fleurs. Son dynamisme et sa joie de vivre nous ont beaucoup touchés !

100 ans, c'est un siècle d'histoires, de rencontres et de petits bonheurs du quotidien.

**Nous lui souhaitons encore de belles années** de sérénité, entourée de ceux qui l'aiment. Et surtout, un très joyeux anniversaire à cette centenaire au cœur d'or !



Marthe G. accompagnée de Stéphanie F, Responsable de l'Agence EST.

# NOS ÉQUIPES AU PLUS PROCHE DE VOUS

En octobre, nous avons organisé plusieurs actions pour vous aider. Nous vous avons accueillis au Siège, nous nous sommes aussi équipés de nos parapluies et de nos imperméables pour venir à votre rencontre, pour toujours plus de proximité.

Des permanences ont eu lieu au Siège de l'Office pour vous permettre de bénéficier d'un accompagnement. Les objectifs : vous aider à remplir et finaliser votre enquête OPS et vous montrer comment vous connecter à votre Espace Locataire. Et pour ceux d'entre vous qui ne pouvaient pas se déplacer, nous avons pris la route avec la PROX'MOBILE.



Morine aidant une locataire à créer son Espace Locataire



Morine, Chargée de Communication et Kenza, Animatrice Qualité

Nos équipes n'ont pas hésité à braver la pluie pour venir vous aider. Elles sont allées en octobre sur les secteurs des Agences EST et NORD, et en novembre sur le secteur de l'Agence SUD.

D'après vos retours, vous avez été ravis de l'aide apportée. Et si vous êtes ravis, on l'est aussi !

**» Je suis très contente, j'ai pu avoir des explications pour me connecter à mon Espace Locataire et pour remplir mon enquête OPS. L'équipe est super, elles m'ont beaucoup aidée !**

Marianne G., locataire

## > JE NE PAIE QUE L'EAU QUE J'AI CONSOMMÉE GRÂCE À MON RELEVÉ CONFiance

Tous les ans à la même période, nous vous envoyons le relevé confiance. C'est un document qui nous permet de connaître votre consommation d'eau réelle et donc, par définition, d'ajuster vos charges mensuelles de fluides : ainsi, vous ne payez que ce que vous consommez !

### Comment compléter mon relevé de confiance ?

1. Localisez les compteurs d'eau (WC, salle de bain, cuisine, gaine palière, etc.) ;
2. vérifiez le numéro de série ;
3. remplissez le coupon en indiquant vos index (voir l'illustration ci-contre) ;
4. déposez votre coupon :
  - › dans une boîte aux lettres de La Poste, sans enveloppe ni timbre (le carton est déjà affranchi) ;
  - › dans la boîte aux lettres de votre Agence de Proximité ;
  - › dans la boîte aux lettres jaune du Siège de m2A Habitat (20 boulevard de la Marseillaise à Mulhouse).



En cas de doute sur la lecture de l'index, si vous constatez une anomalie ou une incohérence, contactez le Centre Relation Client : [crc@m2a-habitat.fr](mailto:crc@m2a-habitat.fr)

Vous pouvez aussi enregistrer une demande sur votre Espace Locataire en ligne : [locataires.m2a-habitat.fr](http://locataires.m2a-habitat.fr)

# > Enquête OPS

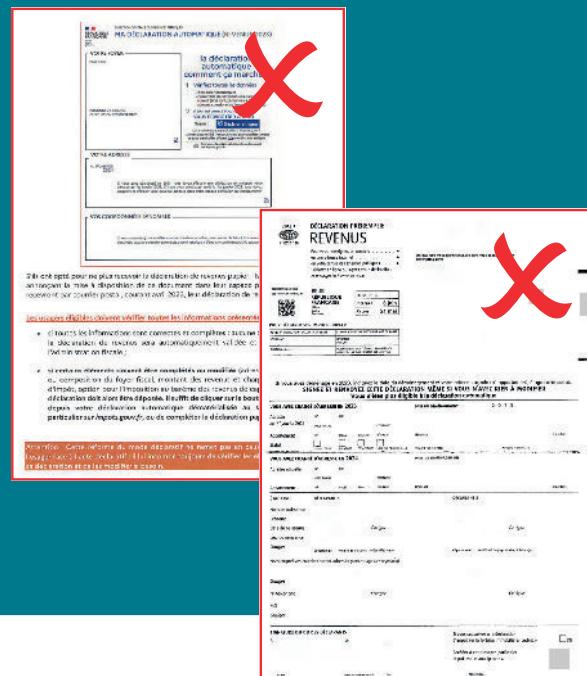
## Avez-vous répondu ?

Depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2025, vous devez répondre à votre enquête OPS sur l'application m2A Habitat Espace Locataire. Vous êtes tous concernés par cette enquête !

### Petit rappel des documents à fournir :

- › **Toutes les pages de votre avis d'imposition 2025 sur les revenus 2024** ainsi que celui de **tous les occupants du logement** qui n'apparaissent pas sur le vôtre – *si vous ne travaillez pas, vous devez fournir un avis de non-imposition*. Attention, l'**avis de situation déclarative (ASDIR)** n'est pas pris en compte ;
- › **si votre situation familiale a évolué** (naissance, décès, mariage ou PACS, divorce, etc.), il faut fournir le **justificatif** correspondant à votre situation ;
- › **en cas d'invalidité**, joignez une copie de la carte Mobilité Inclusion Mention « Invalidité ».

**Attention, votre avis d'imposition correspond à ce document.**



## RAPPEL

À partir du mois de janvier, si vous n'avez pas répondu à votre enquête OPS, vous pouvez avoir des pénalités s'élevant à 7,62 € par mois de retard non remboursables.

Vous vous exposez aussi à :

- › une majoration de loyer (SLS) ;
- › des frais de dossier de 25 € qui peuvent être ajoutés ;
- › et si vous ne répondez pas 2 années de suite, cela peut aller jusqu'à une expulsion.

## TÉLÉCHARGEZ L'APPLICATION

m2A Habitat Espace Locataire



Play Store



App Store



Répondez rapidement et facilement à votre enquête OPS grâce à l'application m2A Habitat Espace Locataire ! Et si vous avez déjà l'application installée, une simple mise à jour vous permettra d'accéder à la nouvelle version !

*En cas de difficulté, nos équipes sont disponibles pour vous accompagner.  
Contactez-nous à l'adresse mail [crc@m2a-habitat.fr](mailto:crc@m2a-habitat.fr)*



# MON QUARTIER EN FLEURS

## Un florilège de couleurs et de convivialité !

Comme chaque année, les participants au concours « Mon Quartier en Fleurs » ont été invités à la remise des prix, organisée le 7 octobre au Parc Expo de Mulhouse, dans le cadre des Journées d'Octobre.

Les résidents ont été chaleureusement remerciés pour l'embellissement de leurs balcons et jardins. Leur engagement contribue directement à rendre leur cadre de vie plus agréable. Avant l'événement, certains avaient envoyé des photos de leurs fleurissemens : géraniums, pivoines, roses, tulipes...



Une palette de couleurs éclatantes qui a été diffusée lors de la remise des prix, pour le plaisir de tous.

Après ce moment de découverte, place à la convivialité autour du traditionnel verre de l'amitié. Chaque participant a reçu un bon d'achat à utiliser dans une jardinerie, ainsi qu'une invitation pour visiter Folie'Flore. Une manière simple et agréable de conclure l'après-midi, tout en restant dans le thème !

**Merci à tous pour votre engagement : grâce à vous, nos quartiers gagnent en couleur et en douceur de vivre.**





## > La télérelève ce que ça change (en mieux) pour vous !

La télérelève, qu'est-ce que c'est, qui est concerné, pourquoi, quand sera-t-elle mise en place, pourquoi c'est mieux pour vous, comment ça se passe... on vous explique TOUT dans ce dossier !

### La télérelève, qu'est-ce que c'est ?

Il s'agit d'un dispositif qui permet de surveiller votre **consommation d'eau** en remplaçant votre compteur d'eau actuel par un nouveau permettant la **consultation à distance**.

### Pourquoi ?

La **réglementation impose l'installation** de ces compteurs pour répondre à divers enjeux environnementaux et assurer une collecte précise. L'**obligation légale** concerne l'eau chaude. Pour ne pas intervenir 2 fois dans votre logement, nous avons

choisi d'anticiper en changeant le compteur d'eau froide en même temps.

### Qui est concerné ?

Vous êtes concerné si vous payez votre eau directement à m2A Habitat (sur votre décompte de charges, ligne « consommation eau »).

### Quand sera-t-elle mise en place ?

Les travaux ont déjà commencé dans certains secteurs ! La fin du déploiement est prévue pour fin juin 2026.

## LES AVANTAGES

### Pourquoi c'est mieux pour vous ?



Les techniciens du service des eaux pourront **récolter les données sans entrer** dans votre logement car ils n'auront plus à accéder physiquement à votre compteur d'eau. **Tout le monde gagne du temps !**



Vos consommations ne seront plus estimées, **elles seront mesurées et exactes**. Vous payez ce que vous avez consommé sans incidence sur votre régularisation de charges. **Plus sympa pour le porte-monnaie !**



Lors de votre emménagement ou déménagement, vous n'aurez plus besoin de communiquer votre relevé pour démarrer ou clôturer votre abonnement. **Encore plus simple !**

# ET CONCRÈTEMENT, comment ça se passe ?

1

## Visite technique

Vous recevez un courrier vous informant de la mise en place de la télérelève. Les techniciens OCEA interviennent dans les communs de votre immeuble pour recenser les besoins matériels. À cette étape, ils peuvent éventuellement avoir besoin d'accéder à votre logement pour vérifier les compteurs en place ainsi que les différentes vannes.

2

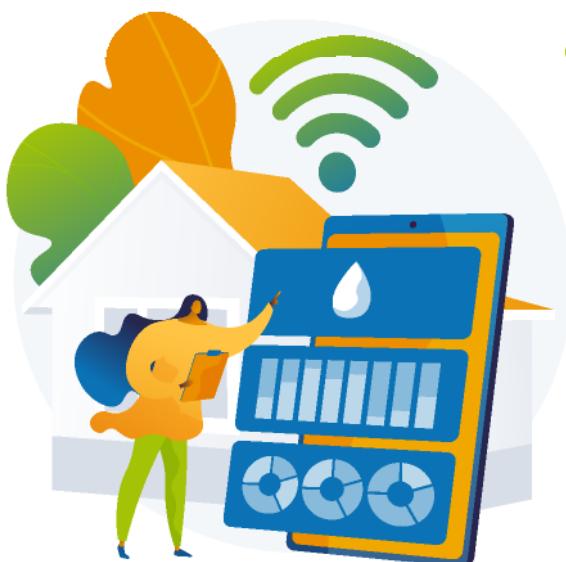
## Pose du matériel

Un affichage dans le hall de votre immeuble vous indiquera le jour et la tranche horaire de l'intervention du technicien. Vous recevrez un rappel par SMS 2 jours à l'avance. Merci d'être présent ou de permettre l'accès à votre logement le moment venu. Nous comptons sur vous pour leur réserver votre meilleur accueil !

3

## Votre compteur est connecté !

Ça y est, vous pouvez profiter de tous les avantages de la télérelève. Pour consulter votre consommation d'eau : **on vous en dit plus bientôt !**



“ Les techniciens d'OCEA ont été vraiment agréables et très efficaces. L'intervention a été rapide et s'est très bien passée. ”

“ J'ai hâte de pouvoir consulter ma consommation en temps réel ! Mes charges seront calculées au plus juste, fini les mauvaises surprises ! Au quotidien, je vais pouvoir faire des économies, et ça va me changer la vie ! ”

## Quand le technicien intervient, j'éloigne mon chien... et mon chat aussi !

Nous aussi, nous adorons nos amis à 4 pattes, mais pour que votre technicien puisse travailler dans de bonnes conditions, nous vous demandons de bien vouloir « isoler » vos animaux de compagnie le temps de l'intervention.





## > ÉCONOMIES D'ÉNERGIE

### Chauffage : conseils faciles et pratiques

Le chauffage de votre logement est un poste important de dépenses, de consommation énergétique et d'émission de gaz à effet de serre. Un degré en plus dans votre logement équivaut à 8 % de consommation supplémentaire !

- Prenez connaissance des particularités de réglage de votre programmeur. Un thermostat bien réglé permet de diminuer les consommations énergétiques jusqu'à 25 % ;
- adaptez son utilisation à vos besoins. Respectez les températures de confort : **19°C dans les pièces à vivre** (séjour, cuisine, chambre) la journée, 16° la nuit et 20° dans la salle de bain ;
- pour une absence prolongée, mettez vos appareils de chauffage en mode « hors gel » ;
- dépoussiérez les grilles de vos radiateurs ;
- ne mettez pas de meuble ou d'objet devant les appareils de chauffage ;
- pour conserver la chaleur de l'appartement, fermez les volets dès que possible.

#### Le saviez-vous ?

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

**+8 %**

1°C en plus

=

8 % de consommation supplémentaire

**19 °C**

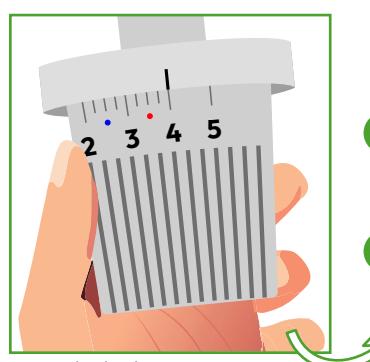
dans les pièces à vivre la journée

**-25 %**

Thermostat bien réglé  
= consommation réduite jusqu'à 25 %



Absence prolongée  
= mode « hors gel » activé



Exemple de thermostat

> Je pense aussi à régler correctement les thermostats de mes radiateurs en fonction de la météo et si je m'absente de mon domicile :

**6-8 °C (hors gel) :**  
je m'absente un week-end

**0 minimum :** j'aère une pièce

**1** 12 °C : couloirs et pièces inoccupées

**2** 16 °C : nuit et absence de moins de 2 heures

**3** 20 °C : température de confort à 19 °C

**4** 24 °C

**5** en été : chaudière éteinte !

# > RÉHABILITATION

## 2 nouveaux projets à venir

Dans le contexte des opérations associées au Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain (NPNRU), la réhabilitation des résidences Verdure et Sellier est prévue. Nos priorités incluent non seulement les objectifs en matière d'énergie et de sécurité, mais aussi votre bien-être dans votre habitation.

Deux réunions d'information se sont tenues pour présenter aux locataires les projets de réhabilitation de leur bâtiment. La 1<sup>re</sup>, qui concernait la résidence Verdure, s'est tenue le 30 septembre et la 2<sup>e</sup>, pour la résidence Sellier, a eu lieu le 13 novembre dernier.

Les objectifs de ces réunions étaient de **présenter les projets et de répondre aux questions des habitants**.

Ces 2 réhabilitations ont en commun l'**amélioration thermique** de l'enveloppe des bâtiments : isolation par l'extérieur, remplacement des fenêtres, isolation des toitures... Ce type de travaux **augmente la performance énergétique** et donc, fait **baisser la facture de chauffage**.



Réunion locataire Verdure à Riedisheim



Réunion locataire Sellier à Mulhouse

Pour la **résidence Verdure**, les chaudières gaz seront et les ascenseurs seront remplacés, et des locaux d'ordures ménagères seront créés. Les bâtiments de la **résidence Sellier** seront raccordés au Réseau de Chaleur Urbain (voir

ci-contre) et des aires à conteneurs enterrés seront créés.

Des améliorations liées à la sécurité seront également mises en œuvre et un système de ventilation sera mis en place sur les 2 projets.

### Résidence Verdure à Riedisheim



Pour plus d'informations, **des permanences se sont tenues tous les jeudis**, jusqu'au 27 novembre, sur le parking de la résidence avec la PROX'MOBILE.

Les travaux démarreront au 1<sup>er</sup> trimestre 2026.

### Résidence Sellier à Mulhouse



Les permanences pour ce projet se tiennent **tous les jeudis**, avec la PROX'MOBILE à gauche de l'entrée du n°8 rue de la Mutualité.

Les travaux démarreront au 2<sup>e</sup> trimestre 2026.



# > NOUVEL AN

## 31 DÉCEMBRE : NON AUX INCIVILITÉS !

Le passage à la nouvelle année n'est pas synonyme d'autorisation à enfreindre toutes les règles. Chaque 31 décembre, nous recensons des incivilités qui mettent en danger non seulement les auteurs des infractions, mais aussi le voisinage.

### LE BRUIT JUSQU'À PAS D'HEURE : C'EST NON

Ne soyez pas plus généreux qu'on vous le demande : vos voisins n'ont probablement pas envie de partager vos conversations par murs interposés, ni d'écouter votre musique, ni d'être témoins de vos pas de danse endiablés.

### LES FEUX D'ARTIFICE : C'EST NON

On vous rappelle que certaines catégories de pétards ainsi que les feux d'artifice sont interdits par chez nous. Trop d'accidents (incendies, blessures aux mains et aux yeux, etc.) arrivent dûs à une mauvaise utilisation le soir du 31 décembre. Laissons faire les professionnels artificiers le 14 juillet.

**Le 1<sup>er</sup> janvier, chacun prendra ses nouvelles résolutions.  
Et si l'une d'entre elles était de témoigner davantage de respect envers ses voisins ?**

### LES BÛCHERS DE POUBELLES : C'EST NON

Force est de constater que le feu provoque une sensation de puissance chez certaines personnes. On parie que vos voisins n'ont pas la même aspiration pyromane que vous ?

↓ Aperçu de notre campagne de sensibilisation aux infractions les plus relevées. Avec de vraies photos prises sur notre patrimoine.



# 42

procès verbaux établis lors d'une visite de terrain.

42, c'est le nombre d'infractions relevées depuis l'assermentation de notre Directeur Général. Un procès verbal (PV dans le langage courant) donne lieu à un avis de contravention qui est ensuite transmis à l'auteur de l'infraction. Le contrevenant se doit de régler l'amende forfaitaire correspondant aux faits rapportés sur le procès verbal.

### > JUGEMENT !

Des locataires ont été expulsés de leur logement après qu'ils aient été jugés responsables de troubles du voisinage tels que nuisances sonores et olfactives. Des jets de déchets constitués d'urine et d'excréments de chien ont été constatés. Des nuisances sonores intempestives venaient également troubler la tranquillité des voisins. Ces personnes ont manqué à leur obligation de jouissance paisible de leur logement et la résiliation du bail a été prononcée. m2A Habitat condamne fermement ces agissements qui nuisent au bien-vivre de l'ensemble des habitants.

### > Votre formulaire de demande locataire

Chez m2A Habitat, on est plutôt axés numérique. Mais on a bien compris que certains d'entre vous préfèrent le papier, et on peut le comprendre. Du coup, on vous met à disposition « LE » formulaire qui vous permet de nous faire part de vos demandes manuscrites.

N'oubliez pas que vous pouvez aussi utiliser votre Espace Locataire en ligne ou nous contacter par mail à l'adresse [crc@m2a-habitat.fr](mailto:crc@m2a-habitat.fr).

Ce formulaire est à déposer ou à envoyer à votre Agence de Proximité ou au Siège de m2A Habitat.



# Formulaire DEMANDE LOCATAIRE

## Vos coordonnées :

Numéro de contrat : ..... Date : .....

NOM et Prénom : .....

Adresse : .....

N° de téléphone : ..... E-mail : .....

## Décrivez votre demande :

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Vous pouvez déposer votre demande **au Gardien d'immeuble** ou directement **en Agence ou au Siège** afin que votre demande soit enregistrée. Une personne de m2A Habitat accusera réception par mail ou par courrier de votre demande sous 2 jours.



### ***Vous habitez à Mulhouse ?***



*Si vous identifiez un incident sur la voie publique qui n'est pas du ressort de m2A Habitat (propreté des espaces publics, collecte des ordures, épaves, problèmes de voirie ou d'éclairage, problème d'hygiène), contactez Allo Proximité via l'application mobile ou par e-mail : **allo-proximite@mulhouse.fr** ou par téléphone au **03 89 33 78 78**.*

## ***ACCUSÉ DE RÉCEPTION PAPIER :***

Cadre réservé à m2A Habitat, formulaire à retransmettre au locataire.

- Référence de votre demande : .....
- Date de création : ..... / ..... / .....

m2A Habitat – 20 bld de la Marseillaise  
BP 1429 – 68071 Mulhouse Cedex 1  
03 89 45 13 13





**Fabienne ZELLER, Présidente,  
Éric PETER, Directeur Général,  
ainsi que toute l'équipe de m2A Habitat  
vous souhaitent d'excellentes  
fêtes de fin d'année !**



## MES NUMÉROS UTILES

Nous avons réuni tous les numéros qui peuvent vous être utiles au quotidien : ceux qui peuvent vous dépanner, vous informer ou simplement en cas de besoin.

**Gardez cette liste à portée de main, elle pourrait bien vous simplifier la vie !**

### EN CAS D'URGENCE

SAMU .....	15
Police secours .....	17
Sapeurs pompiers .....	18
Urgence gaz .....	0 800 47 33 33

### EN CAS DE PROBLÈMES TECHNIQUES

Multiservices .....	03 89 21 81 68
Otis (problème ascenseurs) .....	0 800 24 24 07
Techem (suivi conso chauffage) .....	01 46 01 20 67
Dalkia (entretien chaudière) .....	0 800 809 300
Techni-com (paraboles) .....	0 805 38 58 33

### NOUS CONTACTER

Centre de Relation Client .....	03 89 45 13 13
---------------------------------	----------------



L'Office sera fermé  
du mardi 23 décembre 2025  
au vendredi 2 janvier 2026  
inclus.

Pendant cette période,  
appelez Alsace Home Services  
au

**03 89 21 81 68**

Pensez à renseigner votre  
code postal complet au début  
de l'appel  
(exemple : 68100).