

CÔTÉ

LOCATAIRES

membre de
RHENALIA

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

Décembre 2025 - Janvier 2026



#159



P6

DOSSIER

La PROX'MOBILE proche
de (chez) vous

PROXIMITÉ P8

> Séniors une parenthèse d'évasion



Fabienne ZELLER

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

J'ai le plaisir de vous retrouver pour le premier numéro de l'année de Côté Locataires. Une édition placée sous le signe de la proximité et du lien que nous souhaitons renforcer, jour après jour, avec vous.

Être proches de vous, c'est d'abord vous informer clairement sur les démarches qui font partie de votre parcours de locataire. Dans ce numéro, nous revenons ainsi sur deux sujets essentiels : votre assurance habitation, en page 3, et l'enquête OPS, en page 5. Ces démarches sont obligatoires et nécessaires pour que votre dossier soit à jour. Nous vous expliquons pourquoi elles sont importantes et comment les réaliser simplement.

“ La proximité au cœur de nos actions. ”

Mais la proximité, c'est aussi être présent lorsque les situations deviennent plus délicates. Parce que la vie peut parfois être financièrement compliquée, nous avons souhaité renforcer notre accompagnement. Une nouvelle personne a rejoint nos équipes, avec pour mission de vous épauler dans les moments difficiles. Vous découvrirez en page 5 dans quelles situations elle peut vous accompagner et comment elle peut vous aider.

Aller vers vous, c'est également l'un des moyens concrets de rester à votre écoute. Les tournées de la PROX'MOBILE font leur retour, et nous vous en détaillons le programme en pages 6 et 7. Le principe reste le même : nos équipes viennent directement au cœur de vos quartiers pour échanger avec vous sur tous les sujets que vous souhaitez aborder. Mais ces rencontres vont plus loin encore, avec l'organisation d'ateliers ludiques et de sensibilisation, pensés pour vous donner des conseils pratiques à appliquer au quotidien. Ce bureau mobile est aussi l'occasion de rencontrer nos collaborateurs et de créer un contact plus direct.

Si notre mission première, en tant que bailleur, est de vous loger et de vous garantir des prestations de qualité, nous souhaitons également cultiver le lien humain. Vous rencontrer, partager des

moments conviviaux, vous faire découvrir de nouvelles activités ou simplement échanger avec vous fait pleinement partie de notre engagement. C'est dans cet esprit que nous avons organisé, en ce début d'année, une rencontre avec nos locataires seniors autour de la galette des rois et de la découverte de la réalité virtuelle. Un moment chaleureux et profondément humain à retrouver en page 8.

Accompagner, c'est aussi être présent lors des grandes étapes de la vie résidentielle. Dans le quartier des Coteaux, à Camus, le relogement des familles a débuté fin 2025. Afin de soutenir au mieux les locataires concernés par cette transition, notre Chargée de Relogement explique en page 9 les dispositifs mis en place pour trouver des solutions adaptées aux besoins de chacun.

Enfin, d'autres sujets du quotidien viennent compléter ce numéro : les ascenseurs, nos actions pour lutter contre les nuisibles, le Service Médiation, le Contrat Multiservices... Autant de thématiques qui participent, elles aussi, à améliorer votre cadre de vie.

Bonne lecture !

CHÈQUE ÉNERGIE 2025 PLUS QUE QUELQUES JOURS POUR LE DEMANDER À L'ÉTAT !



Le chèque-énergie est une aide de l'État destinée à aider au paiement des factures d'énergie du logement. Vous pouvez l'utiliser pour payer vos charges mensuelles.

Comment le recevoir ?

Si vous remplissez les conditions d'éligibilité et n'avez pas encore reçu votre Chèque Énergie 2025, vous pouvez encore en faire la demande jusqu'au 28 février 2026 sur le site internet dédié :



Comment l'utiliser pour payer vos charges ?

Vous devez le transmettre au Siège de m2A Habitat, 20 boulevard de la Marseillaise à Mulhouse :

- › soit par courrier adressé au Service Loyers et Charges,
- › soit en le déposant dans la boîte aux lettres grise.

Le montant du Chèque Énergie sera déduit de votre avis d'échéance. S'il est supérieur au montant de vos charges, l'excédent sera déduit de la quittance suivante.

> **Plus d'infos sur les conditions d'éligibilité et les démarches à effectuer :** rendez-vous sur le site internet du Gouvernement en scannant le QR Code. m2A Habitat n'est pas habilité à vous renseigner à ce sujet.

> VOUS ASSUREZ EN NOUS TRANSMETTANT VOTRE ATTESTATION D'ASSURANCE

Vous êtes locataires, donc vous avez l'obligation d'assurer votre logement ainsi que ses dépendances (garage par exemple).

L'assurance multirisques couvre votre mobilier ainsi que les risques locatifs (incendie, explosion, dégât des eaux). Nous vous conseillons 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. Vous devez nous transmettre une copie de ce document :

- › soit sur votre Espace Locataire (option la plus simple et la plus rapide pour vous !) ;
- › soit par mail à l'adresse crc@m2a-habitat.fr ;
- › soit en papier dans la boîte aux lettres verte devant le siège de m2A Habitat, 20 boulevard de la Marseillaise à Mulhouse (voir photo au dos du magazine).

Comment déposer l'attestation d'assurance sur l'Espace Locataire ?



1

Connectez-vous et cliquez sur l'onglet « Contrat ».



2

Cliquez sur l'onglet « Assurance » puis sur « Modifier ».



3

Suivez les étapes puis cliquez sur « Valider ». C'est fait !



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.

> La meilleure option POUR NOUS CONTACTER

En 2026, on oublie les bonnes résolutions qu'on abandonne rapidement et on prend des bonnes habitudes qui durent ! Quand vous avez besoin de nous contacter, votre premier réflexe est souvent de décrocher le téléphone... D'autres options existent.

1 L'Espace Locataire, toujours dans votre poche !

Vos demandes écrites sont directement enregistrées sur notre logiciel de gestion de la relation client et affectées au Service concerné. C'est rapide pour vous et pour nous !



Connectez-vous ou téléchargez l'application m2A Habitat Espace Locataire (Appstore ou Playstore)

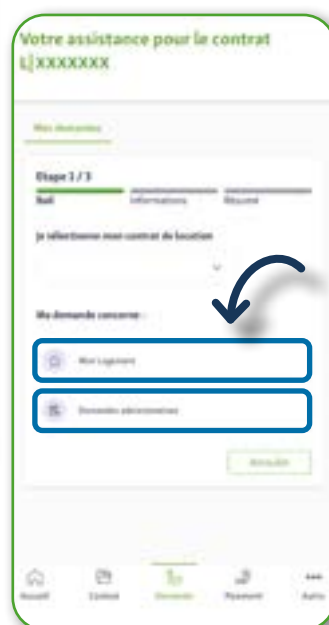
Comment faire une demande ?

1

Cliquez sur « Je rédige une demande ».

2

Sélectionnez « Mon Logement » pour vos demandes techniques ou « Demandes administratives ». Puis laissez-vous guider !



2 Le mail

crc@m2a-habitat.fr

Nos Conseillers Clientèle les consultent tout au long de la journée et les transmettent au Service compétent qui vous apportera une réponse dans les meilleurs délais.



Scannez ce QR Code pour nous envoyer un mail.

Important :

- indiquez votre numéro de contrat dans votre mail, il permet à nos équipes de vous identifier rapidement ;
- quand vous nous contactez par mail pour la première fois, vous recevez un mail de notre anti-spam « Mailinblack », vous devez alors cliquer sur « délivrer mon mail ».

3 Le téléphone

- > Pour l'entretien et les réparations des équipements de votre logement, appelez Alsace Home Services au :

03 89 21 81 68

du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 13h à 18h.

- > Pour toutes vos autres demandes, nos Conseillers Clientèles sont à votre écoute au :

03 89 45 13 13

- du lundi au jeudi : 8h30-11h30 et 13h30-16h30 ;
- le vendredi : 8h30-11h30.



Enquête OPS

Et maintenant ?

Fin 2025, vous avez dû répondre à votre enquête OPS (Occupation du Parc Social).

Si vous avez répondu à l'enquête avant le 31/12/2025.

Vous avez fait votre part, votre dossier est à jour.

Si vous avez répondu après le 31/12/2025 ou vous n'avez pas encore répondu.

- **Vous êtes locataire en zone QPV (Quartier Prioritaire de la Ville) :**
 - des frais de 7,62 €/mois, non remboursables, s'ajoutent à votre loyer ;
 - la non-réponse 2 années de suite conduit à l'expulsion de votre logement.
- **Vous êtes locataire hors zone QPV :**
 - des frais de 7,62 €/mois, non remboursables, s'ajoutent à votre loyer ;
 - un « SLS forfaitaire » pouvant aller jusqu'à 2 044 € par mois s'ajoute à votre loyer (ce montant est remboursé dès lors que vous remplissez l'enquête) ;
 - des frais de dossier de 25 €, facturés une seule fois et non remboursables, vous sont facturés ;
 - la non-réponse 2 années de suite conduit à l'expulsion de votre logement.

Pour répondre à l'enquête, rendez-vous sur votre Espace Locataire.



Si l'enquête n'est pas disponible en ligne, envoyez un mail à crc@m2a-habitat.fr, nos équipes vous recontacteront.

À votre écoute en cas de difficultés

Chacun peut, à un moment de sa vie, vivre une période financièrement compliquée. Si cela vous arrive, n'hésitez pas à nous en parler. Plus tôt vous venez vers nous, plus il est possible de trouver, ensemble, des solutions adaptées.

Morgane G. Chargée de Mission Sociale au Service Soutien Social et Recouvrement depuis le début de l'année. Elle est votre interlocutrice privilégiée si vous rencontrez des difficultés pour payer votre loyer ou vos charges.

Elle analyse vos besoins et vous aide à trouver des solutions pour préserver votre logement :

- accompagnement dans les démarches administratives ;
- orientation vers les associations selon votre situation ;
- sensibilisation et prévention en matière de consommation d'énergie ;
- recherche d'aides financières adaptées à l'urgence.

N'hésitez surtout pas à la contacter si vous en ressentez le besoin ! Elle est là pour vous écouter, en toute bienveillance, et vous aider à avancer sereinement.

Pour prendre rendez-vous avec Morgane G. :

Scannez ce QR Code pour envoyer une demande de RDV par mail ou appelez le 03 89 45 13 13





> La PROX'MOBILE proche de (chez) vous

Vous l'avez sûrement déjà vue, mais la connaissez-vous vraiment, notre PROX'MOBILE ?

Ce n'est pas seulement un véhicule, c'est un lieu de rencontre aménagé pour vous recevoir dans les meilleures conditions :

- › un espace d'accueil ;
- › un espace bureau confidentiel entièrement équipé ;
- › une rampe d'accès pour personnes à mobilité réduite ;
- › un podium avec auvent pour vous accueillir peu importe la météo.



DES ATELIERS LUDIQUES

Les tournées de la PROX'MOBILE sont aussi l'occasion d'évoquer avec vous des sujets qui vous touchent au quotidien : les économies d'énergie, le tri des déchets, l'alimentation saine et durable, les produits ménagers naturels, etc.

Tout au long de l'année, **des ateliers (gratuits pour vous !)** seront **organisés** pour vous donner des conseils concrets et faciles à mettre en place.

Notre priorité : favoriser votre bien-être, votre confort et votre qualité de vie au sein de votre logement et de votre résidence.

< Atelier de sensibilisation aux économies d'énergie avec Alter Alsace Énergie

Une idée d'atelier ?
N'hésitez pas à nous le dire



VOTRE RÉFÉRENTE PROX'MOBILE



« Je m'appelle Morine, je suis Chargée de Communication, et je serai votre interlocutrice privilégiée lors des passages de la PROX'MOBILE.

Je suis ravie d'aller à votre rencontre et de développer, à vos côtés, des actions régulières au plus près de chez vous. À chaque passage, plusieurs Services (Charges, Médiation, Techniques...) seront mobilisés afin d'apporter des réponses adaptées à vos demandes. À très vite ! »



SANS RENDEZ-VOUS !

Après de Morine, vous retrouverez nos équipes, à l'écoute de tous les sujets que vous souhaitez évoquer : vos besoins d'interventions, vos charges ou votre loyer, la vie dans votre quartier, votre Espace Locataire en ligne, les enquêtes OPS/SLS, etc. Notre objectif : **être à vos côtés, vous accompagner dans vos démarches et répondre à vos questions.**

Et pour ça, nous venons près de chez vous !

AGENDA

Nos tournées régulières reprennent ! Les mardis, **de 10h à 12h**, retrouvez-nous :

1 rue de Kayzersberg
à Mulhouse (parking de
l'ancien Supermarket)

03/03/2026
24/03/2026

94 rue Lefebvre
à Mulhouse (parking
du cimetière central)

17/02/2026
10/03/2026
31/03/2026

6-8 rue du Tarn
à Mulhouse (à côté
de l'aire de jeux)

24/02/2026
17/03/2026

Nous irons aussi ponctuellement dans d'autres quartiers de Mulhouse : Waldner, Fonderie (rues du Manège, Saint-Michel et de Zillisheim), Tarn et Dunkerque (rues de Rouen, de Dunkerque, de Lorient et de Cherbourg).

Mulhouse... Mais pas que ! Nous serons aussi à Lutterbach, Rixheim, Chalampé, Richwiller, Habsheim, Pfastatt, Staffelfelden, Bollwiller, Feldkirch, Riedisheim, Morschwiller-le-Bas, etc.

Les dates seront communiquées par mail et par SMS aux habitants du secteur.

La PROX'MOBILE, c'est l'occasion de partager un moment convivial et chaleureux ensemble ! Nous nous réjouissons de vous y retrouver.



► Séniors : un beau moment de partage et de découverte

En janvier, la période des fêtes étant passée, nous avons souhaité aller à la rencontre de quelques-uns de nos locataires séniors. Notre volonté était de créer un temps de rencontre chaleureux, d'échanger avec eux en toute simplicité sur les choses de la vie. Un moment propice aux sourires et aux souvenirs partagés.

Nous avons profité de ce moment pour leur faire découvrir la réalité virtuelle grâce à l'association Bulle 360. Une expérience inédite pour eux, les invitant à voyager parfois jusqu'au bout du monde : les sommets enneigés du Mont Blanc, les plages paradisiaques de la Nouvelle-Calédonie, une immersion au cœur du Zoo de Mulhouse, ou encore l'ambiance magique de la Fête des Lumières de Lyon.

Passée la surprise liée à l'utilisation des casques, ils ont beaucoup apprécié ce moment d'évasion, de découverte et de rêverie.



Au-delà de la découverte, c'est surtout le temps partagé ensemble qui a marqué les esprits. Autour de la traditionnelle galette des rois, les échanges se sont poursuivis. Un moment simple, authentique et profondément humain.

Ces rencontres illustrent notre volonté de partager avec nos locataires des moments de convivialité, des instants de vie tout simplement.

Bien sûr nous sommes bailleurs, mais pas que ! Notre rôle va au-delà du logement : créer du lien, être proche de vous et cultiver des relations humaines simples et sincères.



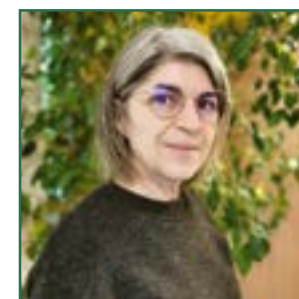
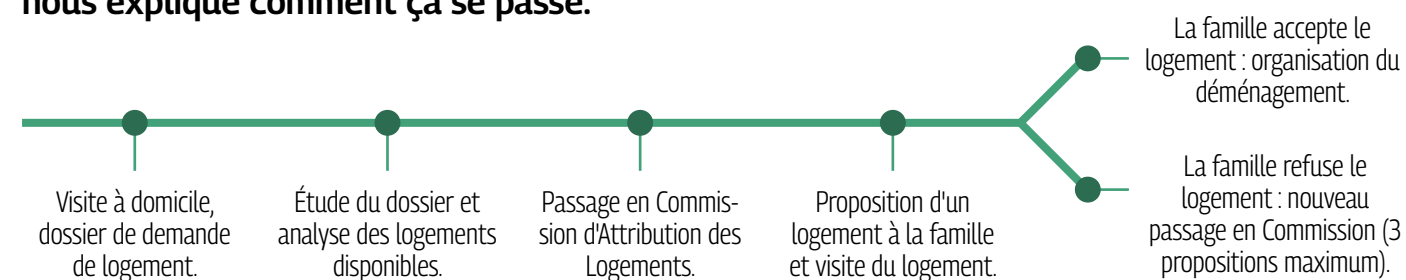
Témoignage de Lucienne, résidence les Coquelicots à Staffelfelden :

« Cette activité m'a énormément plu, et j'ai été captivée par cette immersion virtuelle dans différents endroits de la Terre. Vous m'avez fait voyager, rêver et contempler notre planète d'une manière que je ne connaissais pas... Le partage de la galette des rois était également un bon moment de convivialité. Pour tout cela, je souhaitais vous remercier très très chaleureusement. »



► COTEAUX : accompagner les familles

Le relogement des locataires de la barre Camus a démarré fin 2025. Nos équipes sont pleinement mobilisées pour trouver des solutions adaptées à leurs besoins. Havin K., Chargée de Relogement qui accompagne les familles dans cette transition, nous explique comment ça se passe.



Havin, Chargée de Relogement

« Pour pouvoir faire du sur-mesure, je viens voir comment vous vivez et ce que vous aimeriez pour la suite. »

Voici les étapes du relogement, qui démarre par la **visite à domicile**. Je viens chez vous avec une personne de l'association Appuis pour échanger sur vos besoins. Qui vit dans le logement ? Combien avez-vous d'enfants ? Quelle est votre situation financière ? Si vous avez 2 enfants par exemple, nous ferons en sorte de vous proposer un F3 (3 chambres). **Pour pouvoir faire du sur-mesure, je viens voir comment vous vivez et ce que vous aimeriez pour la suite.**

Ensuite les équipes étudient votre dossier de demande de logement, selon les logements disponibles. Et ça ne dépend pas de nous ! Nous essayons de vous proposer des logements dans le secteur que vous voulez, mais ça n'est pas toujours possible. Nous devons aussi prendre en compte nos obligations vis à vis de l'Agence Nationale du Renouvellement Urbain qui nous contraint à reloger un certain pourcentage des familles dans certains quartiers ou types de logement. Ce n'est pas si simple qu'on peut le penser !

Après étude, votre dossier passe en Commission, un logement vous est proposé et je réalise la visite avec vous. Si vous l'acceptez, alors **j'organise votre déménagement** (c'est quand même à vous de faire les cartons !). Si vous le refusez, alors votre dossier repart à l'étude et repassera en Commission. Attention, votre refus doit être justifié, et la **réglementation nous impose un maximum de 3 propositions par foyer.**



Comment contacter Havin ?

Lors des permanences, 58 rue Albert Camus, aux dates et horaires affichés sur la porte.

Sur rendez-vous en envoyant un mail à relogement@m2a-habitat.fr



➤ Quai des Cigognes à Mulhouse DES FURETS EFFICACES CONTRE LES RATS !

En 2025, nous avons procédé à une campagne de dératisation à l'aide de furets (oui oui, des furets !). Cette méthode naturelle permet de chasser et capturer les rongeurs.

On ne peut que le constater, dans le secteur Quai des Cigognes, les furets ont bien fait leur travail dans les galeries sous terre (ils ne peuvent pas passer là où il y a du béton !). Ce sont les habitants eux-mêmes qui le disent, ainsi que nos Gardiens d'Immeuble, Ahmed... et Ahmed.



Avez-vous vu des changements ?

L'entreprise est venue tous les jours pendant une semaine, maintenant elle revient régulièrement. Plus elle intervient, moins il y a de rats dans le quartier ! C'est incroyable de se dire que ce sont des furets qui nous débarrassent des rats.

Qu'en pensent les locataires ?

Ils sont très contents, ils nous le disent ! Ils voient la différence par rapport à avant et ça nous fait plaisir.

Une chose à rajouter ?

Oui, pour que les rats ne reviennent pas, il ne faut pas jeter les déchets autour des bâtiments, sinon ça les nourrit.



Duchesse et Muchu, mignonnes mais redoutables !

Cette campagne de dératisation a été un tel succès que nous avons décidé de réaliser la même opération aux Coteaux. Affaire à suivre !

➤ Ascenseurs m2A Habitat INVESTIT POUR VOTRE CONFORT

Chaque année, des travaux sont réalisés sur certains de nos ascenseurs afin de maintenir leur bon état de fonctionnement, d'éviter les pannes et de garantir un usage plus fluide au quotidien.

En 2025



170

ascenseurs sur le parc



92 %

de disponibilité*



383 000 €

d'investissements

*Taux de disponibilité : la part du temps où nos ascenseurs étaient en état de fonctionnement.

En 2026

Remplacement de serrures, de moteurs, ... Voici le programme de modernisation de nos appareils :

- 3 rue de l'Ours à Mulhouse ;
- 3 rue Mathias Grunewald à Mulhouse ;
- 16 rue Saint Michel à Mulhouse ;
- 97 rue Robert Meyer à Pfstatt ;
- 18 rue du Manège à Mulhouse ;
- rénovation d'une quinzaine d'appareils.

Les dates des interventions ne sont pas encore connues. Vous en serez informés par un affichage dans le hall de votre résidence.

Que faire si je suis bloqué dans un ascenseur ?

Appuyez sur le bouton de la sonnette qui se trouve dans l'appareil. Vous serez mis directement en relation avec l'entreprise OTIS, équipée pour vous dépanner. Indiquez à votre interlocuteur l'adresse où vous vous trouvez ou le numéro de l'ascenseur qui se trouve dans l'appareil.



➤ Service Médiation LE BILAN 2025

Dans votre quartier ou votre logement, vous pouvez malheureusement être confrontés à certaines difficultés. Être à votre écoute, trouver des solutions à l'amiable et vous garantir une meilleure qualité de vie, c'est la mission du Service Médiation.

2 505 demandes de Médiation*, dont :



1 284

Défaut de salubrité, et non-respect du règlement intérieur



543

Conflits de voisinage



243

Contestations

...

208

Autres



118

Stationnements gênants



109

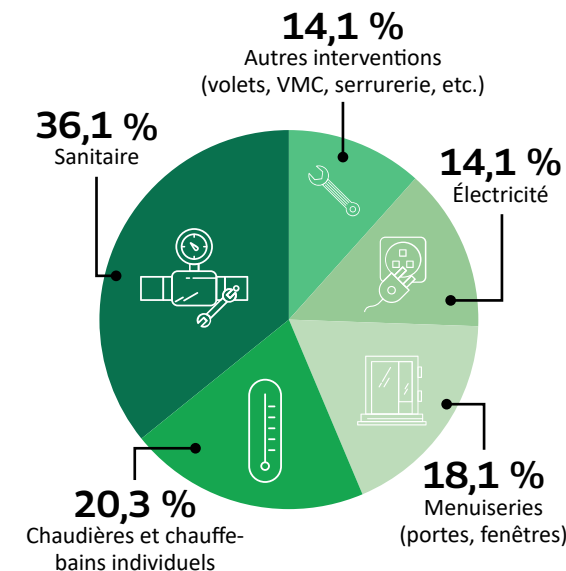
Squats et rassemblements

* 1 616 en 2024

➤ Contrat Multiservices LE BILAN 2025

Le Contrat Multiservices couvre l'entretien et la réparation des équipements de votre logement et ses annexes qui sont à votre charge. Au quotidien, pour vous, c'est un seul interlocuteur (en direct !) qui intervient sur simple demande. Voici le bilan 2025.

10 955 interventions*, dont :



* 11 343 en 2024



Consulter la liste des interventions prises en charge ou non par le Contrat Multiservices

22 689 appels traités

Vous appelez régulièrement le Centre de Relation Client de m2A Habitat pour vos problèmes de plomberie, de volets cassés, de joints de portes ou fenêtres, de chaudière individuelle, etc.

Pourtant, pour tous ces sujets, un seul numéro à retenir :

03 89 21 81 68

Alsace Home Services vous accueille par téléphone, du lundi au vendredi, de 8h à 12h et de 13h à 18h.

Et la satisfaction dans tout ça ?

Des enquêtes sont réalisées auprès de nos locataires après chaque intervention et chaque visite annuelle. En 2025, les locataires qui y ont eu recours ont été satisfaits :

DES INTERVENTIONS TECHNIQUES



84,7 %

DES VISITES ANNUELLES



91,2 %

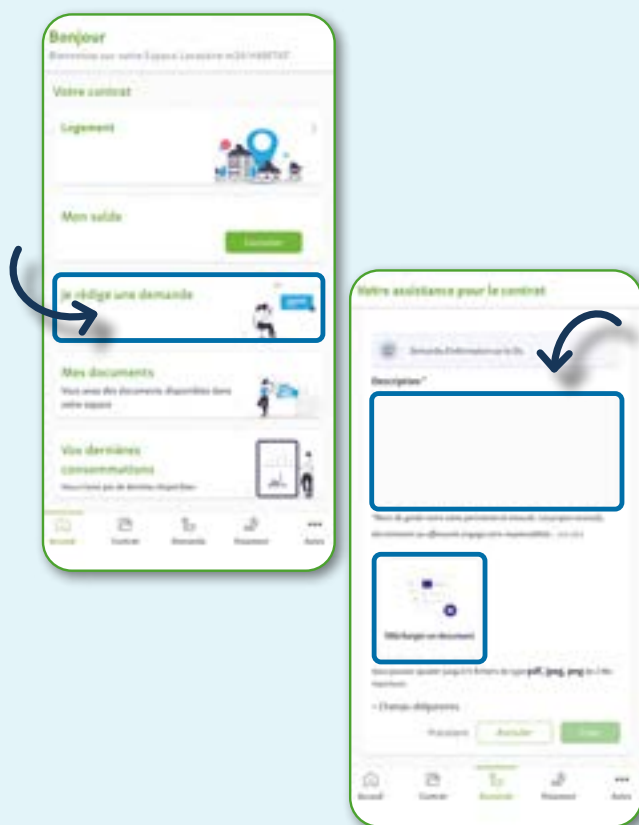
> Un document à nous remettre ?

3 SOLUTIONS !

1 L'Espace Locataire

Rendez-vous dans l'onglet « demande » et suivez les étapes :

- cliquez sur « Je rédige une demande » puis sur « Demande administrative » ;
- choisissez la catégorie qui correspond à votre demande ;
- complétez la description ;
- cliquez sur « Télécharger un document » ;
- cliquez sur « Créer » : c'est fait, votre document est envoyé !



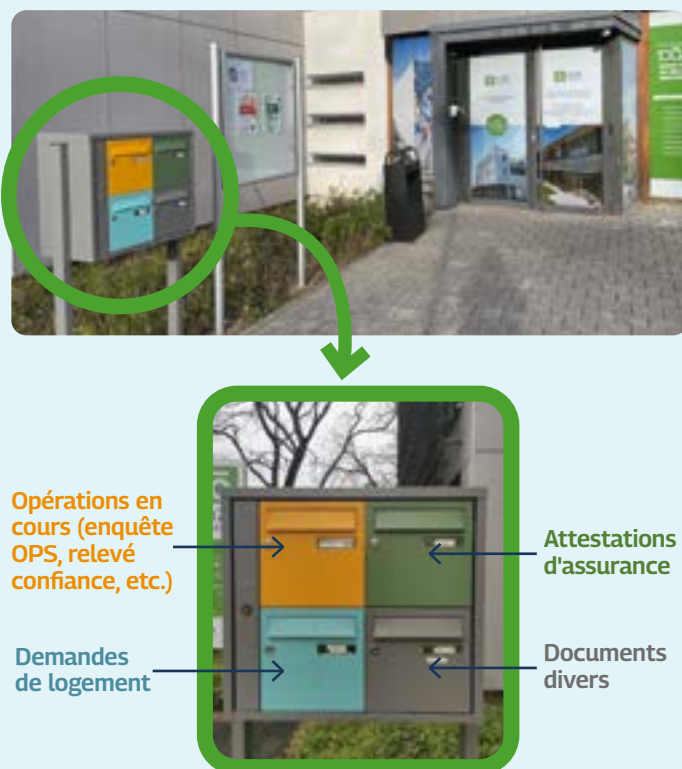
2 La boîte aux lettres de votre Agence

Vous pouvez y déposer vos documents qui seront transmis au Service concerné :

- Agence NORD : 6 rue de Kaysersberg à Mulhouse ;
- Agence SUD : 16 rue Saint Michel à Mulhouse ;
- Agence EST : 11 rue de Provence à Mulhouse.

2 Les boîtes aux lettres du Siège de m2A Habitat

Rendez-vous 20 boulevard de la Marseillaise à Mulhouse et choisissez la boîte aux lettres qui correspond à votre document :



> JUGEMENT

Des locataires ont été expulsés de leur logement après qu'ils aient été jugés responsables de nuisances sonores. Ces nuisances intempestives venaient régulièrement 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.

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.

