

CÔTÉ

LOCATAIRES

Février-Mai 2026

membre de
RHENALIA

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



#160

P4-5

DÉCOMPTE DE CHARGES

Nous rencontrer,
nous contacter

P9

LES JARDINS DU DROUOT

Lancement de l'appartement
pédagogique Éco'Logis

DOSSIER **P6-7**

> Ils veillent sur vos résidences
**Les Responsables Techniques
de Secteur**



m2A
HABITAT



MON QUARTIER EN FLEURS : INSCRIVEZ-VOUS !

Tous les ans, avec les beaux jours, notre traditionnelle opération de fleurissement de nos résidences et quartiers fait son retour. La 17^{ème} édition est lancée !

Que vous soyez débutant sur balcon ou jardinier expert, la participation est ouverte à tous. Laissez parler votre créativité et vos envies pour embellir nos résidences grâce à des touches de couleur et de gaieté.

Aromates, fleurs, plantations et décorations : chacune de vos réalisations contribue à créer une atmosphère joyeuse et chaleureuse. Place à la nature !

INSCRIVEZ-VOUS AVANT LE 31 JUILLET !

Envoyez un mail à crc@m2a-habitat.fr en scannant le QR Code. Joignez à votre mail, si possible, des photos de vos fleurissements. C'est le mode d'inscription à privilégier !

Ou appelez-nous au 03 89 45 13 13.



Magali L., Responsable Technique de Secteur, et Christophe B., locataire, sur le secteur de l'Agence EST le 10 mars

> PROX'MOBILE
toujours proche de (chez) vous

Les tournées de notre bureau-mobile s'enchaînent et rencontrent un franc succès ! Tous les locataires venus à notre rencontre le disent : ils sont ravis que nos équipes viennent les voir, au cœur de leur quartier.

+ DE 200

locataires reçus en PROX'MOBILE depuis le début de l'année !

Les sujets abordés sont variés : espaces verts, stationnement, loyers et charges, équipements des logements, interventions dans les parties communes, troubles de voisinage, suivi des dossiers, etc. Pour tout ça, et pour tout autre sujet que vous souhaitez aborder, nous sommes à vos côtés.

C'est ça, l'esprit de la PROX'MOBILE !



À Bourtzwiller, le 24 mars.



Quartier Wagner pour la remise des nouvelles clés aux locataires, le 29 avril.



À Mulhouse, même Chanel était heureuse de nous voir !

100 ANS !

Tout au long de l'année, nous avons plaisir à célébrer les anniversaires de nos locataires, aux âges clés de 80, 85, 90, 95 ou même 100 ans. Le 8 avril dernier, c'est un anniversaire exceptionnel que nous avons eu la joie de célébrer : Jeanne A., locataire depuis 24 ans aux Coteaux, a eu 100 ans !

Pour cette occasion si particulière, nous lui avons offert un panier garni rempli de gourmandises ainsi qu'un magnifique bouquet de fleurs.

Un geste symbolique pour saluer un siècle de vie, riche d'histoires, de souvenirs et de petits bonheurs du quotidien.

L'émotion était bien présente grâce à sa fille Nadège R., venue réceptionner ces attentions pour sa maman qui n'a pas pu se déplacer. Ses mots nous ont particulièrement touchés :

« Geste magnifique, très humain, touchant. Grand merci à eux pour leur courtoisie et leur accueil très professionnel et aimable. »



Nadège R., fille de Jeanne A., locataire centenaire.

Des instants comme celui-ci illustrent pleinement les valeurs de proximité et d'attention qui nous tiennent à cœur.

Nous souhaitons à Jeanne A. encore beaucoup de bonheur entourée de ceux qui lui sont chers, et lui adressons nos plus sincères vœux pour ce 100^{ème} anniversaire !

> Décompte de charges et fluides 2025 CHAUFFAGE COLLECTIF ET INDIVIDUEL

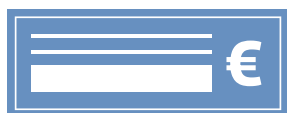
Le décompte de charges et fluides, que vous allez recevoir en même temps que votre avis d'échéance de mai, récapitule les dépenses réelles et les avances provisionnelles mensuelles que vous avez versées, pour vos charges de l'année 2025.

Comment payer ? Comment nous contacter en cas de questions ? On vous dit tout.

POUR VOS PAIEMENTS, 4 OPTIONS :



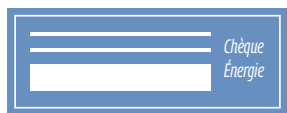
En espèces via EFICASH dans un bureau de Poste.



Par chèque à déposer ou envoyer au Siège de m2A Habitat (20 boulevard de la Marseillaise à Mulhouse).



Par carte bancaire sur votre Espace Locataire en ligne (locataires.m2a-habitat.fr) ou sur le site m2a-habitat.fr.



Par Chèque Énergie à déposer ou envoyer au Siège de m2A Habitat.

Date limite de paiement : 10 juillet 2026.

PRÉLÈVEMENT AUTOMATIQUE :

- › si le montant est **en votre faveur** : il sera déduit de votre loyer de juillet ;
- › si le montant est **inférieur à 50 euros** : il sera prélevé automatiquement avec votre loyer de juillet ;
- › si le montant est **supérieur à 50 euros** : vous devez le payer en choisissant une des 4 options ci-dessus.

Pourquoi adhérer au prélèvement automatique ?

- › Simplicité : une fois mis en place, vous n'avez plus rien à faire.
- › Sécurité : vos paiements sont effectués de manière fiable et sécurisée.
- › Ponctualité : évitez les oublis et les relances.
- › Gain de temps : plus besoin de vous déplacer ou de faire des virements manuels.



Comment adhérer au prélèvement automatique ?

1. Transmettez-nous votre Relevé d'Identité Bancaire (RIB) :
 - › soit par mail à crc@m2a-habitat.fr ;
 - › soit lors des permanences en Agences et au Service Soutien Social et Recouvrement ;
 - › soit dans la boîte aux lettres de votre Agence de proximité ou du Siège.
2. Nous vous envoyons un mandat de prélèvement SEPA à compléter et nous renvoyer par mail ou par courrier (au Siège de m2A Habitat, 20 boulevard de la Marseillaise à Mulhouse).

Dès réception de ces éléments, nos équipes mettront tout en œuvre pour que votre loyer suivant soit prélevé automatiquement, le 5 ou le 10 du mois.

Pour votre sécurité, m2A Habitat ne vous demandera jamais vos coordonnées bancaires par téléphone.

VOS PERMANENCES, SANS RENDEZ-VOUS :

Si vous rencontrez des difficultés liées à votre décompte de charges et fluides, nos équipes se tiennent à votre disposition pour trouver des solutions avec vous :

- › des personnes du Service Loyers et Charges pour vous expliquer en détails votre décompte de charges ;
- › une Chargée de Recouvrement pour mettre en place des solutions de paiement à l'amiable en cas de difficultés financières ;
- › une Chargée de Mission Sociale à votre écoute pour vous aider à trouver des solutions adaptées à votre situation personnelle.

Peu importe l'Agence dont vous dépendez, vous pouvez vous rendre à la permanence qui vous convient le mieux selon le jour et l'horaire.



LES LUNDIS

de 8h30 à 11h15
et de 13h30 à 16h15

à l'Agence EST
11, rue de Provence à Mulhouse



LES MARDIS

de 8h30 à 11h15
et de 13h30 à 16h15

à l'Agence NORD
6, rue de Kaysersberg à Mulhouse



LES MERCREDIS

de 8h30 à 11h15
et de 13h30 à 16h15

au Service Soutien Social et Recouvrement
26, rue de la Martre à Mulhouse



LES JEUDIS

de 8h30 à 11h15
et de 13h30 à 16h15

à l'Agence SUD
16, rue Saint Michel à Mulhouse

BESOIN D'UNE EXPLICATION ? PRIVILÉGIEZ LE MAIL [CRC@M2A-HABITAT.FR](mailto:crc@m2a-habitat.fr) !

Selon votre cas, scannez le QR code qui vous concerne pour ouvrir un mail pré-rempli que vous n'avez plus qu'à compléter avec vos informations :

> EAU :



Renseignez votre numéro de contrat et ajoutez une photo de votre compteur d'eau en pièce jointe.

> CHAUFFAGE :



Renseignez votre numéro de contrat et faites-nous part de votre question.

> AIDES FINANCIÈRES :



Renseignez votre numéro de contrat et expliquez-nous votre situation.

Nos équipes mettront tout en œuvre pour répondre à vos questions dans les meilleurs délais, soit par retour de mail, soit en vous proposant un rendez-vous.

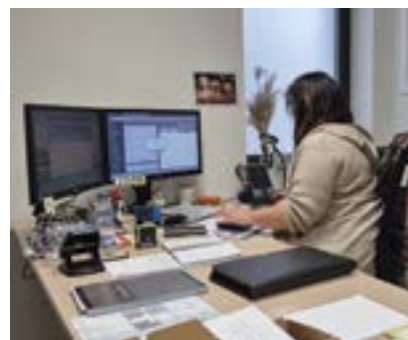


On les croise souvent dans les résidences, une tablette à la main ou le regard tourné vers un plafond. Les Responsables Techniques de Secteur (RTS) assurent le bon fonctionnement des bâtiments et le confort des habitants. Nous avons suivi Magali pendant deux jours pour comprendre son quotidien au service des locataires.

8h00 : d'abord, l'administratif

La journée de Magali commence à l'Agence où elle consulte :

- › le rapport d'astreinte : elle vérifie s'il y a eu des urgences pendant la nuit (fuites, pannes) ;
- › les sollicitations : chaque demande des locataires est enregistrée dans notre logiciel, ce qui permet aux équipes de suivre l'avancement des dossiers ;
- › le suivi des travaux : elle vérifie que ce qui a été commandé a bien été réalisé avant de payer les entreprises ou de les relancer si besoin.



Sur le terrain : l'œil de lynx

Magali réalise la « veille technique » de nos résidences. Elle inspecte tout : une porte qui claque trop fort, un interrupteur qui ne fonctionne pas, une ampoule grillée ou une tuile dans une gouttière. Rien ne lui échappe !

Elle contrôle les interventions des entreprises mandatées, de nos Gardiens d'Immeubles et de nos Correspondants Techniques (nettoyages, petites réparations, etc.) afin de s'assurer du bon entretien quotidien de la résidence.

145 entrées d'immeubles sont sous la responsabilité de Magali.



Sécurité et propreté : un défi quotidien

Le métier de RTS, c'est aussi gérer les incivilités, malheureusement récurrentes dans nos résidences.

- › **Les encombrants** : un frigo abandonné dans un couloir, des cartons dans le local vélos... Magali prend une photo et demande leur enlèvement.
- › **Le vandalisme** : tags sur les murs, portes forcées, vitres cassées... Elle constitue un dossier pour que les réparations soient faites au plus vite.



Une oreille attentive

Régulièrement, les RTS croisent des locataires : un badge d'accès perdu, une question sur des travaux prévus ou réalisés, un problème de pression d'eau, ... Ça ne fait pas toujours partie de leurs missions spécifiques, mais nos RTS ont à cœur de trouver une solution.

« C'est important d'écouter les locataires qui nous sollicitent. On est là pour eux, c'est notre rôle au quotidien. Il faut absolument les accompagner dans leurs demandes ».

Des outils professionnels

Les RTS utilisent différents outils professionnels qui leur permettent d'analyser chaque situation :

- › une caméra thermique pour voir où la chaleur s'échappe du logement et savoir où il faut intervenir ;
- › un détecteur d'humidité qui permet de savoir si les murs sont humides et susceptibles de générer des moisissures ;
- › un anémomètre pour vérifier le fonctionnement de la VMC.



Caméra thermique.



Détecteur d'humidité.

Les conseils de Magali pour éviter les moisissures :

- › aérez votre logement 5-10 minutes par jour, été comme hiver ;
- › ne bouches pas les entrées d'air et réglettes de ventilation des fenêtres ;
- › entretenez votre VMC (voir au dos du magazine) ;
- › ne couvrez pas vos radiateurs (linge, étagères, etc.) ;
- › aérez après votre douche ;
- › ne collez pas vos meubles contre les murs extérieurs.

Des travaux, oui, mais lesquels ?

Les interventions réalisées par les RTS sont diverses et variées, mais toutes ont le même objectif : **améliorer votre confort dans vos résidences et garantir votre sécurité.**

Quelques exemples : réfection d'escaliers, marquage au sol, construction ou réparation de murs, remplacement de portes ou fenêtres communes, remise en peinture, réparation de fuite, changement de luminaires (pour de la led, plus économique), ajout de auvents sur les balcons, ...

Les RTS réalisent également le suivi des sinistres (squat, dégradations, vandalisme) et les constats de moisissures dans les logements.

En étroite collaboration avec le Service Médiation et la Cellule Prestations de Nettoyage, les RTS sont présents sur site pour sensibiliser les locataires au respect du règlement intérieur d'immeuble.



Les espaces extérieurs avant la remise en état commandée par Magali, RTS.



Désherbage, installations d'arceaux et d'un miroir de sécurité, marquage au sol.



Remise en fonction de la porte automatique et marquage au sol.



Le conseil pratique de Magali :

« Si vous avez un problème technique, passez par votre Espace Locataire en ligne ! C'est le moyen le plus rapide pour que l'information arrive directement dans mes dossiers et que je puisse venir constater à votre domicile et intervenir ! ».

► Les travaux réalisés par vos Agences de proximité

Des opérations d'entretien courant et des gros travaux sont réalisés dans nos résidences et logements par les Agences de proximité.

m2A Habitat, ce sont près de 9 000 logements : chaque année, nous devons faire des choix, intervenir là où l'urgence et l'impact sur votre qualité de vie sont le plus importants.

Vous aider à vous sentir bien chez vous, ça commence dès le hall d'entrée !

C'est l'objectif des travaux réalisés par nos Agences : remise en peinture, réfection des cages d'escaliers, des portes, des vitrages, des ascenseurs, remplacement des globes lumineux par de la led permettant de réaliser des économies d'énergie !), etc.

Ils permettent également de **garantir la sécurité de nos installations** : portes de garages, portails, interphonie, dalles de plafond, etc.

Quelques exemples de réalisations :



Remise en état de l'ascenseur.



Remplacement des portes de garages.



Remise en peinture des cages d'escaliers.



Nouvelles marches d'escaliers et garde-corps sécurisés - 14 entrées.



Appartement Éco'Logis
25, rue du Languedoc
Jardins du Drouot
Mulhouse

Sonnez au visiophone
chez « Éco'Logis »

► JARDINS DU DROUOT : lancement de l'appartement pédagogique Éco'Logis

Les travaux de réhabilitation avancent bien : dans votre quartier et dans votre logement, tout change ! Pour vous accompagner et vous aider à prendre en main les nouveaux équipements dont vous bénéficiez, nous mettons à votre disposition l'appartement pédagogique Éco'Logis, au cœur de votre quartier.

Module Technique d'Appartement, thermostat, Ventilation Mécanique Contrôlée (VMC), visiophonie... Tout ça, c'est tout nouveau ! L'association Alter Alsace Énergie est désormais disponible pour vous aider à les utiliser.

Mieux vivre dans son logement et son quartier

Marie-Laure et son équipe vous accueillent dans l'appartement **Éco'Logis, 25 rue du Languedoc**, sans rendez-vous : il suffit de vous rendre aux ateliers aux dates et horaires des ateliers indiqués sur votre Espace Locataires (locataires.m2a-habitat.fr).

Des gestes simples à adopter au quotidien

En complément, l'association vous proposera des ateliers pédagogiques visant à réduire vos factures d'énergie, moins gaspiller, garder votre logement frais en période de canicule et chaud en période hivernale, préserver un air sain, lutter contre l'humidité, maîtriser vos consommations d'eau, etc.



Nouveau thermostat.



Visiophonie Intratone.

La collecte enterrée arrive dans votre quartier !

À compter de l'automne 2026, Mulhouse Alsace Agglomération (m2A) modernise la collecte des déchets aux Jardins du Drouot. Les bacs à poubelles jaunes et marrons vont être supprimés et remplacés par des « points d'apport volontaire » à l'extérieur des immeubles.

Vous les voyez déjà dans le quartier : nous vous remercions de ne pas les utiliser tant qu'ils sont protégés ! Nous vous communiquerons par mail et SMS la date de mise en service de la collecte enterrée et son fonctionnement.

L'objectif de cette modernisation est multiple :

- obtenir une meilleure qualité de tri ;
- maintenir un habitat et un environnement plus propres ;
- gagner en place dans des espaces saturés par les bacs poubelles traditionnels.



Points d'apport volontaires, sécurisés avant leur mise en service.

► BATELIERS-CHALINDREY : des locataires satisfaits !

Ce quartier, construit dans les années 1977-1978, bénéficie aujourd'hui d'une importante réhabilitation thermique inscrite au Nouveau Plan National de Renouvellement Urbain. Cette opération apportera aux habitants plus de confort dans leur logement et une meilleure maîtrise des coûts des charges énergétiques. Les travaux ont démarré en décembre 2024 et devraient s'achever avant l'été 2026. Au 13 rue Chalindrey, c'est déjà fini ! Rencontre avec Benoît N., locataire.



6 MILLIONS

investis dans la réhabilitation du quartier, soit 61 225 euros par logement.

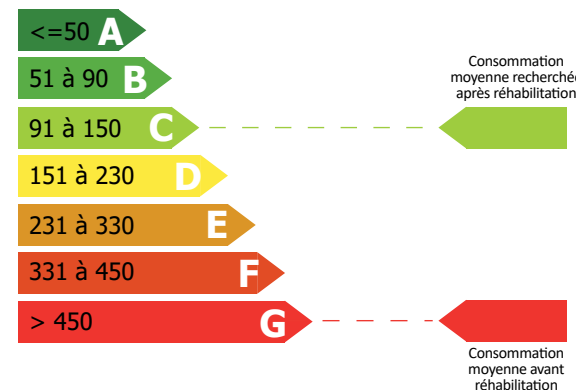


Brise-vue sur le balcon.



Nouvelle porte d'entrée.

Consommation
kWh / m2 / an



« Qu'est-ce qui a changé dans votre appartement ?

Des fenêtres et volets neufs ont été posés. L'isolation est bien meilleure qu'avant, pour le bruit et le froid. Les grilles de VMC ont été changées aussi, le système a été rénové, donc l'air circule mieux. La température est meilleure dans le logement, je sens bien la différence ! En plus, le chauffage a été raccordé à la centrale de Sausheim (NDLR : le Réseau de Chauffage Urbain), donc finalement on paye moins, et on chauffe moins.

Les économies sont importantes ! Ça fait du bien par les temps qui courent.

Ils ont changé les prises et les interrupteurs aussi, et le tableau électrique. Tout a été mis aux normes. La porte d'entrée a été changée, avec une serrure trois points, c'est plus sécurisant. Et on nous a installé Intratone, la visiophonie. C'est simple à utiliser et ça évite de laisser rentrer n'importe qui.

Dans l'immeuble, avez-vous vu du changement ?

Oui, c'est beaucoup plus joli qu'avant, tous les voisins le disent ! Les cages d'escaliers ont été repeintes et les revêtements de sols ont été changés. Maintenant, il y a une minuterie et un détecteur pour la lumière des couloirs, ça fait des économies aussi. Dans l'entrée, les boîtes aux lettres ont été changées, et maintenant il y a un sas qui permet de ne pas laisser rentrer le froid. À l'extérieur, l'isolation a été refaite. Et le bâtiment est beaucoup plus joli qu'avant !

Que pensez-vous de cette réhabilitation globalement ?

C'est un quartier calme, j'habite ici depuis fin 2020 et je m'y sens bien. Grâce aux travaux, c'est encore mieux qu'avant, et on va pouvoir faire des économies sur les charges. Ça a duré quelques mois, mais ça ne m'a pas dérangé. Et puis c'est pour du mieux, c'est pour la bonne cause !

► Encombrants : on n'en peut plus !

Un frigo abandonné, un vieux canapé, des meubles cassés... C'est grave de trouver ces choses-là au pied de nos résidences ou dans les parties communes ! Un objet, ce n'est peut-être pas grand chose pour celui qui le dépose. Mais si on cumule ce que nos Agents de Service Encombrants ont ramassé en 2025, cela représente :

340

T O N N E S

C'est VOTRE mission, pas la nôtre !

Nos Agents de Service sont chargés de retirer les encombrants de notre parc immobilier. Ils ne le font pas pour vous rendre service ! Ils le font pour éviter tout risque d'incendie.

Ce que vous pouvez faire des objets dont vous ne voulez plus :

- › les déposer en déchetterie, il en existe 15 sur le territoire de l'agglomération mulhousienne, il y en a forcément une près de chez vous ;
- › s'ils sont encore en bon état, les donner à des associations ou recycleries où ils feront le bonheur d'une famille dans le besoin.

Vous rencontrez des difficultés pour vous déplacer ? Vous n'avez pas de véhicule ? Vos objets sont trop lourds ? N'hésitez pas à demander de l'aide à vos proches, à vos voisins, à des associations ou à la mairie de votre commune pour connaître les aides possibles.



Consulter la liste et la carte des 15 déchetteries de l'agglomération mulhousienne

C'est dangereux !

Les objets déposés représentent :

- › un obstacle pour les pompiers ou les secours en cas d'urgence ;
- › un risque important de départ ou propagation du feu aux immeubles voisins ou aux véhicules ;
- › le meilleur moyen d'attirer les nuisibles (rats, pigeons, etc.).

Ça ne donne pas très envie de continuer !

150 000 €

C'est le budget dépensé en 2025, par m2A Habitat, pour le ramassage des encombrants.

Une somme importante que nous aurions préféré investir dans l'entretien de nos résidences.

Quel gâchis... Et si chacun faisait un effort ?



► JUGEMENT

Le Tribunal Judiciaire de Mulhouse a prononcé la résiliation du bail, l'expulsion du locataire et sa condamnation au paiement de frais de justice pour les motifs suivants : dépôt d'ordures devant le local poubelle, absence d'entretien du logement engendrant la présence de nuisibles, dégradations multiples, comportements violents et troubles du voisinage. m2A Habitat condamne fermement le non-respect du Règlement Intérieur et les agissements nuisant au bien-vivre au sein de ses résidences.

➤ Entretien la VMC POUR ÉVITER L'HUMIDITÉ



La Ventilation Mécanique Contrôlée (VMC) permet de faire circuler l'air dans le logement, en évacuant l'air humide et pollué, et en apportant de l'air neuf. Pour qu'elle joue pleinement son rôle, il est important de respecter ces quelques règles d'entretien.

Comment bien nettoyer les grilles de ventilation qui se trouvent dans la cuisine, les toilettes et la salle de bains ?

1. Tous les 3 à 6 mois, retirer la grille et la dépoussiérer avec un aspirateur ou un chiffon sec.
2. Nettoyer la grille avec de l'eau tiède savonneuse ou un produit dégraissant.
3. Nettoyer le conduit derrière la grille de ventilation avec un aspirateur et un chiffon sec.
4. Bien sécher la grille avant de la remettre en place.

VMC bien entretenue = logement sain !



➤ Entretien le DAAF POUR VOTRE SÉCURITÉ

Le Détecteur Autonome Avertisseur de Fumée (DAAF) est un appareil qui détecte la présence de fumée et alerte les occupants du logement par une alarme sonore en cas de début d'incendie. Il est obligatoire depuis le 8 mars 2015.

Lors de l'arrivée du locataire dans le logement, un DAAF fonctionnel doit être installé dans le logement.

Pendant toute la durée de la location, l'entretien et la réparation du DAAF relèvent de la responsabilité du locataire : il vous appartient donc de vérifier régulièrement les piles. Si elles ne fonctionnent plus, vous devez le remplacer par un nouvel appareil répondant aux normes en vigueur (marquage CE, norme NF EN14604). Vous pouvez en trouver facilement en magasin de bricolage ou en grande surface.

DAAF fonctionnel = logement plus sûr !

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 : Peggy Miquée, 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.

