

CÔTÉ LOCATAIRES

membre de

RHENALIA


La qualité de service
en actions et en preuves

Juin - juillet 2026



#161

DOSSIER **P6-7**

Les visages de

LA PROXIMITÉ

P2-3

> Le nouveau Conseil d'Administration
de m2A Habitat



> 29 administrateurs au service des locataires



Peggy MIQUÉE

Présidente de m2A Habitat

L'installation d'un nouveau Conseil d'Administration est toujours une étape importante dans la vie de notre Office.

Avec l'ensemble des administrateurs, nous nous inscrivons dans la continuité du travail engagé ces

Être à vos côtés au quotidien

dernières années pour améliorer votre cadre de vie et renforcer la qualité de service qui vous est apportée au quotidien.

Je tiens à saluer les actions menées jusqu'à présent. Elles ont permis d'améliorer concrètement la vie des locataires dans nos résidences et dans les communes où m2A Habitat est présent.

Aujourd'hui, vos attentes restent fortes, et c'est légitime. Vivre dans un logement, c'est aussi pouvoir compter sur un environnement agréable, propre et apaisé, ainsi que sur des équipes à l'écoute et réactives lorsque vous en avez besoin.

L'ensemble des membres du

Conseil d'Administration reste pleinement mobilisé pour poursuivre l'amélioration de notre patrimoine et de la qualité de service. Entretien des logements, moderniser les équipements, accompagner les projets de réhabilitation, être à votre écoute et apporter des réponses efficaces à vos demandes : ce sont nos priorités.

Vos remarques et vos suggestions sont précieuses. Elles nous permettent de mieux comprendre vos besoins et de faire évoluer nos actions au plus près de vos attentes.

Notre objectif est simple : permettre à chacun de se sentir bien chez soi et dans son quartier.

LE RÔLE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION



Définit les grandes orientations de l'Office.



Vote le budget et contrôle la gestion.



Suit la réalisation des projets et des investissements.



Veille à la qualité de service et à l'intérêt des locataires.

ÉLUS m2A



Peggy MIQUÉE
Présidente
Conseillère Municipale de Mulhouse
Conseillère Communautaire Déléguée m2A



Vincent HAGENBACH
Vice-Président
Maire de Richwiller
Vice-Président m2A



Rodolphe CAHN
2^e adjoint au Maire de Mulhouse
Conseiller Communautaire Délégué m2A



Alain COUCHOT
Conseiller Municipal de Mulhouse
Conseiller Communautaire m2A



Anne GERHART-GROH
3^e adjointe au Maire d'Illzach
Conseillère Communautaire m2A



Isabelle GODBILLON
Conseillère Municipale de Riedisheim
Conseillère Communautaire Déléguée m2A



Hajar KADIRI
2^e adjointe au Maire d'Illzach
Conseillère Communautaire Déléguée m2A



Estelle LAVOUE
Conseillère Municipale de Brunstatt-Didenheim
Conseillère Communautaire Déléguée m2A



Christophe SCHMITT
Maire de Staffelfelden
Conseiller Communautaire Délégué m2A



Pascale-Cléo SCHWEITZER
Conseillère Municipale de Mulhouse
Conseillère Communautaire m2A



Nicolas ZIMMERMANN
Maire de Pfstätt
Conseiller Communautaire Délégué m2A

PERSONNES QUALIFIÉES



Patrick DEMOULIN



Christophe HETT
CMA - Président de la section de Mulhouse



Olivier KOESTER
Directeur des participations de la Caisse d'Épargne



Sophie LENET
3^e adjointe au Maire de Sausheim



Séverine MC ELROY
Présidente de la Fédération du BTP du Haut-Rhin



Nicole MOUTH

MEMBRES DÉSIGNÉS PAR LES INSTITUTIONS SOCIALES



Francis GOLLENTZ
Action Logement



Jacques RIMEIZE
Vice-Président de la CAF



Alexandra WALONISLOW
Directrice de la Maison de l'Emploi et de la Formation

AU TITRE DE L'INSERTION

REPRÉSENTANTS DES LOCATAIRES



Alfred GRABER
CLCV



Carmen KORB
CLCV



Marie-Josée LUSSET
CNL



Saverio RIGILLO
CNL



Roland VOMAI
ADRL-CSF

SALARIÉS m2A HABITAT



Rabiaa BAKRAOUI
Membre du CSE



Jessica BRENDER
Membre du CSE



Anita RODRIGO
Membre du CSE



Christophe WEBER
Membre du CSE

PARMI LES 29 ADMINISTRATEURS,
5 portent la voix des locataires



> Le 30 juin dernier, les représentants des associations de locataires l'ADRL-CSF, la CLCV, la CNL et l'AFOC ont signé le protocole d'accord-cadre relatif à l'organisation des prochaines élections.

Comme vous l'avez découvert dans les pages précédentes, le Conseil d'Administration de m2A Habitat réunit 29 administrateurs. Parmi eux, 5 sont des représentants des locataires. Leur mission : porter la voix des habitants et participer aux décisions qui concernent votre quotidien. Élus pour 4 ans par les locataires, ils siègent au Conseil d'Administration aux côtés des autres administrateurs. Ils prennent part aux

échanges et aux décisions concernant les grandes orientations de l'Office : entretien du patrimoine, qualité de service, travaux, maîtrise des charges, investissements ou encore projets de réhabilitation. Parce qu'ils sont eux-mêmes locataires, ils connaissent les réalités du terrain. Ils relaient les attentes, les remarques et les préoccupations des habitants afin qu'elles soient prises en compte dans les décisions de m2A Habitat.

Ils représentent les intérêts des locataires.

Ils participent aux décisions du Conseil d'Administration.

Ils sont élus pour un mandat de 4 ans.

Vous voterez en novembre 2026.

> En novembre prochain, vous serez invités à élire vos représentants pour les 4 années à venir. Les modalités de vote et les listes candidates vous seront communiquées à la rentrée.

POURQUOI LE MONTANT DE MA RLS A-T-IL CHANGÉ ?

Depuis le 1^{er} juin 2026, les montants de la Réduction de Loyer de Solidarité (RLS) ont évolué, conformément à un arrêté de l'État. Cette révision concerne l'ensemble des bailleurs sociaux en France.

La RLS, qu'est-ce que c'est ?

La Réduction de Loyer de Solidarité est un dispositif national destiné à certains locataires de logements sociaux, sous conditions de ressources. Elle prend la forme d'une réduction appliquée directement sur le loyer. Son montant est fixé par la réglementation et révisé régulièrement par l'État.

Quel est le rôle de m2A Habitat ?

m2A Habitat n'a pas la possibilité de fixer ou de modifier le montant de la RLS. Comme tous les bailleurs sociaux, nous appliquons la réglementation nationale et les informations transmises par la CAF ou la MSA lorsque les conditions sont réunies.

Qui peut en bénéficier ?

La RLS concerne certains locataires dont les ressources sont inférieures aux plafonds réglementaires. Les conditions d'attribution tiennent compte notamment de la composition du foyer et de la localisation du logement.

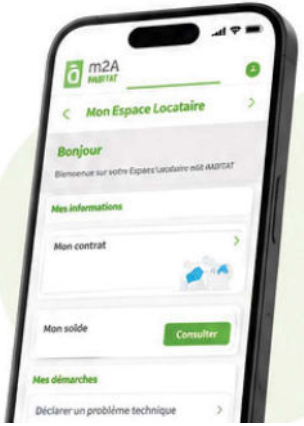


Une question ?
Les bons réflexes pour gagner du temps

- Quel est le montant de mon loyer ?**
Il figure sur votre avis d'échéance ou sur votre Espace Locataire, onglet « Contrat ».
- Avez-vous bien reçu mon paiement ?**
Les virements peuvent mettre quelques jours à apparaître sur votre Espace Locataire.
- Quels sont les horaires des permanences ?**
Vous pouvez les consulter sur votre Espace Locataire.
- J'ai des problèmes avec mes voisins**
Envoyez un e-mail à l'adresse crc@m2a-habitat.fr en décrivant la situation.
- Il y a des souris dans mon logement**
Le traitement des nuisibles à l'intérieur du logement est à votre charge.
- J'ai un dégât des eaux**
> Contactez Alsace Home Services au 03 89 21 81 68.

En quelques clics, retrouvez vos documents, déclarez un incident et suivez vos demandes !

Pour télécharger l'application :



> Si la fuite semble provenir du logement du dessus (mur, plafond...) : envoyez-nous une photo permettant d'identifier l'emplacement du problème à l'adresse crc@m2a-habitat.fr

J'ai perdu mes clés ou mon badge

- > Clé de boîte aux lettres, du logement ou de l'entrée d'immeuble : le remplacement est à votre charge.
- > Badge : par mail ou par téléphone, merci de préciser la couleur et le nombre de badges encore en votre possession.

Comment faire une demande sur l'Espace Locataire ?

1

Sur votre Espace Locataire, cliquez sur «Je rédige une demande».

2

Sélectionnez l'objet de votre demande.

3

Que ce soit pour une demande technique ou administrative, recherchez le motif de votre demande ou cliquez sur l'onglet correspondant.

Demande technique

OU

4 - Côté Locataires #161

Côté Locataires #161 - 5



Chaque jour, dans vos résidences, les Gardiens d'Immeubles veillent à la propreté des parties communes, identifient les dysfonctionnements et assurent une présence appréciée des habitants. Visages de la proximité, ils écoutent, renseignent et aident les locataires. Rencontre avec Giuseppe D. B. et Khaled B., Gardiens à l'Agence NORD.

Au service de vos résidences

Nettoyage des halls, des cages d'escaliers, des paliers, des locaux vélos, des locaux poubelles ou encore rotation des conteneurs : les missions des Gardiens sont nombreuses.

Au quotidien, Khaled s'occupe de 14 entrées. Giuseppe veille, lui sur 8 immeubles et 4 entrées.

Leur activité ne se limite pas à l'entretien. Chaque jour, ils ont les yeux partout pour repérer les anomalies

malies dans les parties communes : une ampoule défectueuse, une poignée cassée, des vérins de portes usés...

Au moindre dysfonctionnement, soit ils sont habilités à réparer l'équipement immédiatement, soit ils alertent le Responsable Technique de Secteur pour permettre une intervention rapide.



Un simple bonjour fait toujours plaisir

Au-delà de leurs missions, Khaled et Giuseppe apprécient le contact quotidien avec les locataires. Un bonjour ou petit mot gentil, au détour d'un couloir ou devant la résidence, leur font toujours plaisir !

Nous sommes là tous les jours pour rendre les résidences agréables à vivre. Pourtant, certains habitants ne nous disent même pas bonjour. Un merci ou un mot gentil, ça compte aussi. Nous sommes les yeux et les oreilles de m2A Habitat sur le terrain, raconte Giuseppe.



Un signalement en quelques secondes

Depuis peu, les Gardiens disposent d'un nouvel outil sur leur smartphone. En quelques secondes, ils peuvent signaler un problème rencontré dans la résidence, y joindre des photos et transmettre le dossier directement au service concerné.

Parmi les motifs de signalement : dépôt d'encombrants, non-respect du tour de nettoyage ou encore stationnement gênant.

Grâce à cet outil, les demandes sont transmises immédiatement au bon service, ce qui permet d'intervenir plus rapidement.

“ Aujourd'hui, on prend une photo, on choisit le motif et c'est envoyé immédiatement au bon service. C'est beaucoup plus rapide et cela nous fait gagner du temps pour nos autres missions. ” explique Khaled.

Des contrôles encore plus précis

Ce nouvel outil permet également à Armin P., Agent de Contrôle des Prestations de Nettoyage, de réaliser les contrôles de propreté au sein des résidences. Lors de ses visites, il vérifie différents points (ascenseurs, portes, halls, escaliers, etc.) et la bonne réalisation de chaque tâche réalisée par le Gardien.

Une fois le formulaire numérique complété, il peut y joindre des photos. Ces contrôles permettent de suivre plus précisément l'entretien de nos résidences et d'assurer un meilleur niveau de qualité.

Extrait d'un contrôle propreté réalisé avec le nouvel outil.

Prestation	Oui	Non
Halls : (9 Items)		
Balayage	☒	☐
Déchets	☒	☐
Vitres	☒	☐
Sols	☒	☐
BAL	☒	☐
Interrupteurs	☐	☐
Portes	☒	☐
Plafonds	☒	☐
Murs	☒	☐
Caves / Locaux communs :		
Balayage	☐	☒
Déchets	☒	☐
Vitres	☒	☐
Sols	☒	☐



Une affiche est mise dans le hall de la résidence pour informer les locataires du contrôle réalisé.



> LES JARDINS DU DROUOT Le changement se voit, et se ressent !

Le quartier poursuit sa transformation ! Grâce à la réhabilitation, les habitants profitent progressivement de logements mieux isolés, plus confortables en hiver comme en été, et d'équipements modernisés qui améliorent leur qualité de vie au quotidien.

Des locataires satisfaits

Les travaux sont terminés chez Nhajia L., locataire depuis 7 ans, qui se dit satisfaite :



« Les nouvelles fenêtres m'isolent beaucoup mieux du bruit. Ma salle de bains est plus moderne grâce à la nouvelle douche et j'apprécie beaucoup le système Intratone, qui est pratique et me permet de me sentir davantage en sécurité. »

Lors de notre visite dans le quartier, nous avons croisé Mohamed L., chez qui les travaux d'isolation et le raccordement au RCU ont été réalisés fin 2025.

“ Je n'ai pas eu froid cet hiver et ça chauffait mieux en mettant le chauffage moins fort. Maintenant que l'été est là, on a beaucoup moins chaud ! C'est sûr, les travaux c'est pas toujours facile, mais une fois finis, le logement est bien plus agréable à vivre. ”

PRÉSERVONS notre quartier !



Malgré les récents travaux de réhabilitation, nous constatons encore des comportements qui nuisent à la qualité et à la propreté de notre cadre de vie. **Nous vous rappelons que ces comportements sont contraires au règlement intérieur d'immeuble et aux simples règles de bien-vivre ensemble :**

- › ne percez pas les façades ni les fenêtres ;
- › ne jetez ni mégots, ni déchets, ni restes de nourriture ;
- › déposez vos sacs poubelles uniquement dans les conteneurs prévus à cet effet ;
- › gardez balcons et loggias dégagés (pas de stockage, d'encombrants ou d'installations non autorisées).

Collecte enterrée

Les nouveaux conteneurs enterrés seront mis en service en septembre. Restez connectés : toutes les informations pratiques vous seront communiquées prochainement sur votre Espace Locataire.

Les travaux en quelques chiffres

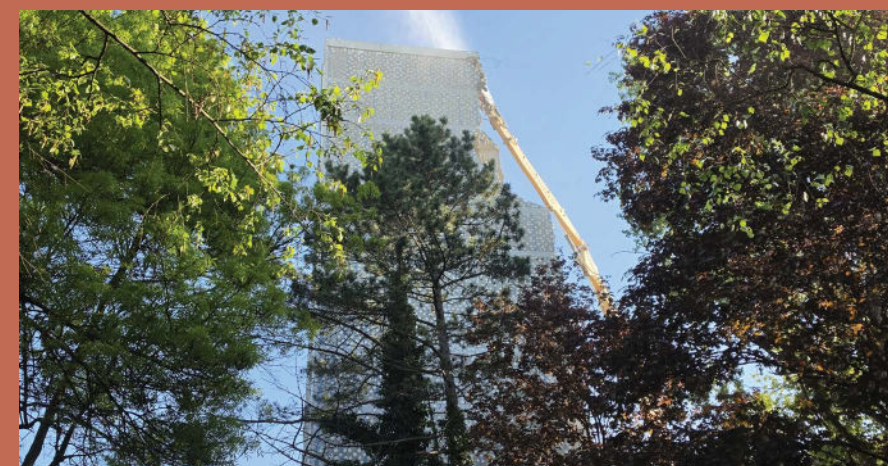
- 53 %** des salles de bains rénovées (280 sur 520).
- 91 %** des portes palières remplacées.
- 99 %** des fenêtres remplacées.
- 100 %** des immeubles raccordés au RCU.

**+ d'1
immeuble
sur 2**

dont l'isolation extérieure est réalisée et la façade est rénovée.

► BARRE VERNE AUX COTEAUX UNE PAGE SE TOURNE

La démolition de la barre Verne, prévue au Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain, a démarré en avril pour laisser place, fin juin, à un terrain vague qui sera remis à la Ville de Mulhouse d'ici la fin de l'année.



Relogement des locataires de la barre Camus : où en sommes-nous ?

Depuis fin 2025, les équipes de m2A Habitat accompagnent les habitants de la barre Camus dans leur parcours de relogement. À ce jour, 160 diagnostics sociaux ont été réalisés sur les 164 prévues, et 21 familles ont déjà été relogées sur les 178 concernées par l'opération.

> PROX'MOBILE

À votre service !

Venir échanger avec vous dans vos quartiers, c'est bien. Vous rendre service, directement au pied de votre résidence, c'est encore mieux !

C'est dans cet esprit que nos équipes se sont récemment rendues dans le quartier des Coteaux à Mulhouse. Leur mission : distribuer les nouveaux badges Intratone à 416 locataires, rien que ça ! Grâce à cette permanence mobile, les locataires ont pu récupérer leur badge sans avoir à se déplacer en Agence. Une opération largement saluée par les locataires rencontrés :

« C'est plus pratique pour nous de rester dans le quartier !
Grâce à ça, nous n'avons pas besoin d'organiser le déplacement. »

Cette action illustre pleinement la vocation de la PROX'MOBILE : vous simplifier la vie. Au-delà des échanges et des permanences habituelles, elle permet de vous proposer des services concrets, comme la remise de documents ou d'équipements, directement au cœur des quartiers.

La PROX'MOBILE, toujours proche de vous !

LES BONS RÉFLEXES

Les fortes chaleurs, comme celles que nous avons connues fin juin, peuvent avoir des conséquences sur la santé des plus fragiles. Voici quelques gestes à adopter pour éviter tout incident.

POUR VOUS PROTÉGER

-  Buvez de l'eau régulièrement.
-  Éviter l'alcool.
-  Mangez suffisamment.
-  Restez au frais.
-  Mouillez-vous le corps.
-  Limitez les efforts physiques.

POUR GARDER LE LOGEMENT FRAIS

-  Le jour, fermez les fenêtres et les volets/stores.
-  La nuit et tôt le matin, ouvrez (si vous le pouvez) pour créer des courants d'air plus frais.
-  Utilisez des brumisateurs et ventilateurs, et une climatisation mobile si vous le pouvez.
-  Appliquez, si possible, des films anti-chaueur sur vos fenêtres.
-  Limitez l'usage des appareils produisant de la chaleur (four, plaque chauffante, etc.).

PENSEZ À PRENDRE DES NOUVELLES DE VOS PROCHES !



► POUR MIEUX PROTÉGER VOTRE CADRE DE VIE

Plusieurs collaborateurs de m2A Habitat sont désormais assermentés pour constater certaines infractions sur notre patrimoine.

Depuis plusieurs années, m2A Habitat agit contre les comportements qui dégradent le cadre de vie : dépôts sauvages, encombrants, dégradations, stationnements gênants...

Plusieurs collaborateurs sont désormais assermentés. Cette habilitation officielle leur permet de constater certaines infractions et d'engager les procédures prévues par la loi, lorsque cela est nécessaire.

Ce que cela change pour vous

- une intervention plus rapide face aux incivilités ;
- des constats ayant une valeur juridique ;
- une meilleure protection de votre résidence ;
- un patrimoine mieux préservé pour tous.

Notre priorité reste le dialogue

L'objectif n'est pas de verbaliser systématiquement.

Comme toujours, nos équipes privilégient d'abord le dialogue, la prévention et la médiation.

Les verbalisations n'interviennent qu'en dernier recours, lorsque les comportements persistent ou nuisent au cadre de vie collectif.

L'assermentation permet également de mieux protéger les collaborateurs dans l'exercice de leurs missions. Les insultes, menaces ou outrages dont ils pourraient être victimes ne sont pas anodins et peuvent faire l'objet d'un dépôt de plainte et d'une amende jusqu'à 7 500 €.

Des exemples concrets

Ces affiches rappellent que certains comportements peuvent désormais être verbalisés. Et les photos ne sont pas des mises en scène : elles ont toutes été prises dans les résidences de m2A Habitat. Ce que vous voyez, c'est la réalité.

L'assermentation, c'est quoi ?

Être assermenté, c'est être autorisé à constater officiellement certaines infractions, comme celles illustrées dans la campagne « Tu salis, tu payes ». Ces constats peuvent permettre d'engager une procédure conduisant à une verbalisation et à une amende.



Véhicules ventouses : les frais d'enlèvement pourront désormais être refacturés

Chaque année, m2A Habitat fait enlever des véhicules abandonnés qui occupent durablement des places de stationnement dans ses résidences.

Avant tout enlèvement, le propriétaire est identifié et invité à retirer son véhicule. Dans la majorité des cas, cette démarche permet de résoudre la situation sans mise en fourrière.

La nouveauté : lorsque l'enlèvement est nécessaire, les frais engagés par m2A Habitat pourront désormais être refacturés au locataire concerné.



EN CAS DE DIFFICULTÉS, CANICULE INFO SERVICE : 0 800 06 66 66 (NUMÉRO VERT)

QUI FAIT QUOI ?

Robinet, siphons, portes, volets, chaudière... Vous ne savez pas qui est en charge de l'entretien ? Nous avons créé un outil pour ça !

Selon les équipements de votre logement (chambre, cuisine et salle de bains), l'entretien peut :

- › dépendre du Multiservices,
- › dépendre d'un contrat d'entretien,
- › être à la charge de m2A Habitat,
- › ou être à votre charge.

Pour le savoir, nous mettons à votre disposition un outil de visite virtuelle simple à utiliser. Il suffit de cliquer sur les objets pour que l'outil indique à qui revient l'entretien. Sur smartphone, en cliquant sur le numéro de téléphone à l'écran, il est composé automatiquement !

En cliquant sur certains objets, des conseils pour réaliser des économies d'énergie s'affichent.

Pratique et ludique à la fois !



Scannez pour utiliser
le Qui fait quoi digital.



Sur smartphone, tablette ou ordinateur, déplacez-vous facilement dans chaque pièce et cliquez sur les équipements.



Selon l'équipement sélectionné, des informations complémentaires et astuces peuvent apparaître.

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.

