

Guide du locataire



Toutes les informations
qui faciliteront votre installation !



m2A
HABITAT

membre de



quali
hlm
La qualité de service
en actions et en preuves

Nous sommes là, avec vous Bienvenue

Vous venez d’emménager dans votre logement, m2A Habitat vous souhaite la bienvenue. Nous sommes heureux de vous accueillir et vous souhaitons de vivre agréablement dans votre logement.

Nous avons créé, pour vous, ce guide à conserver, qui recense de très nombreuses informations pour faciliter votre installation et vous aider à répondre aux questions de la vie quotidienne.

Il vous permet également de classer, entre autres, votre contrat d’assurance habitation ainsi que tout autre document relatif à votre logement.

Suivez le guide !

MON ARRIVÉE	4
MON LOGEMENT	8
MES SERVICES	18
MON DÉPART	24



IMPORTANT !

La signature du contrat de bail (location) ne peut se faire que si vous remettez le montant du dépôt de garantie et la remise des clefs ne peut se faire sans l'attestation d'assurance habitation.

MON ARRIVÉE

Avant la remise des clés du logement et votre emménagement, vous devez :

- régler le dépôt de garantie ;
- signer le contrat de location et le règlement intérieur de m2A Habitat ;
- procéder à l'état des lieux du logement et des annexes (cave, cellier, garage, etc.) ;
- fournir l'attestation d'assurance habitation.

LE CONTRAT DE LOCATION OU « BAIL »

Il s'agit d'un document très important, lisez-le attentivement et conservez-le. Ce document vous engage, comme il engage m2A Habitat, et fixe les droits et obligations de chacun. Il est complété par le règlement intérieur d'immeuble.

LE DÉPÔT DE GARANTIE

À la signature du contrat de location, vous versez un dépôt de garantie, appelé aussi « caution », équivalent à un mois de loyer hors charges. Il vous est restitué après votre départ du logement si le logement est rendu en état.

L'ÉTAT DES LIEUX

C'est le moment où m2A Habitat vous remet les clés après avoir établi en votre présence l'état des lieux : constat de l'état du logement, de ses équipements et annexes (caves, celliers, garages, etc.). Un exemplaire vous est envoyé par mail et vous disposez de 20 jours pour signaler les anomalies éventuelles et complémentaires qui n'ont pas été décelées lors du constat. Pour les éléments de chauffage, il peut être complété dans le mois qui suit la première période de chauffe.

LES DÉMARCHES À EFFECTUER :

- ▶ l'ouverture de vos compteurs d'électricité et de gaz (contacts fournis sur demande ou sur www.energie-info.fr) ;
- ▶ l'ouverture de votre ligne téléphonique ou internet ;
- ▶ le signalement de votre changement d'adresse (CAF, CPAM, Préfecture, Impôts, Mairie, etc.) ;
- ▶ la mise en place du prélèvement automatique : privilégiez ce mode de paiement (voir "LOUER") ;
- ▶ la création de votre espace locataire en ligne pour faciliter vos démarches : <https://locataires.m2a-habitat.fr>

L'ENQUÊTE DE SATISFACTION

Ca y est vous êtes installé ! C'est le moment pour m2A Habitat de s'assurer que votre emménagement s'est bien déroulé. Profitez de l'enquête pour nous faire part de votre ressenti.

LES CHANGEMENTS DE SITUATION

En cours de location, si votre situation change (mariage, PACS, naissance, etc.), mettez à jour votre dossier depuis votre espace locataire en ligne ou contactez votre agence de proximité m2A Habitat qui vous informera des documents nécessaires à la mise à jour de votre dossier.



L'assurance

une obligation, une sécurité

Votre logement et ses dépendances (cave, garage, boîtes aux lettres extérieures, etc.) doivent obligatoirement être assurés dès l'entrée dans le logement.

Vous êtes responsable des dommages causés à l'immeuble, même en votre absence.

Sans assurance et en cas de sinistre, vous serez tenu d'indemniser personnellement m2A Habitat ainsi que les tiers éventuellement concernés.

L'assurance multirisques habitation

doit couvrir obligatoirement les risques liés à l'incendie, l'explosion et les dégâts des eaux auxquels votre logement et ses annexes peuvent être exposés.

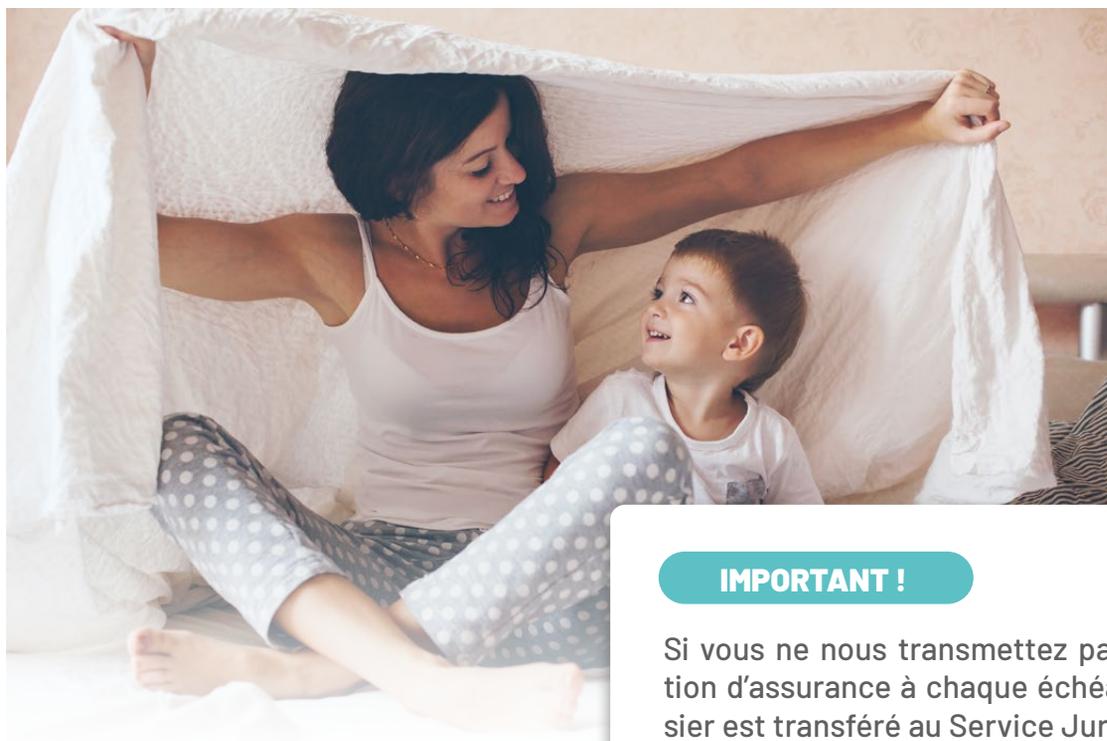
Nous vous conseillons également de garantir le vandalisme, les bris de glace, le vol et le remplacement de votre mobilier et de vous assurer en Responsabilité Civile familiale.

Une attestation d'assurance habitation

est à nous remettre au moment de la signature du bail puis, à chaque échéance du contrat d'assurance et sur demande du bailleur. Elle indique la période de garantie et les risques couverts pour tous les locaux loués.

- › Une attestation d'assurance est également obligatoire pour la location d'un garage.
- › Vous pouvez la mettre à jour dans votre espace locataire ou l'envoyer par email à : assurance@m2a-habitat.fr

Attention les biens personnels stockés dans les parties communes ou dans un garage, ne sont pas couverts par l'assurance de votre bailleur.



IMPORTANT !

Si vous ne nous transmettez pas votre attestation d'assurance à chaque échéance, votre dossier est transféré au Service Juridique et génère des frais à votre charge.

Le loyer

et les charges

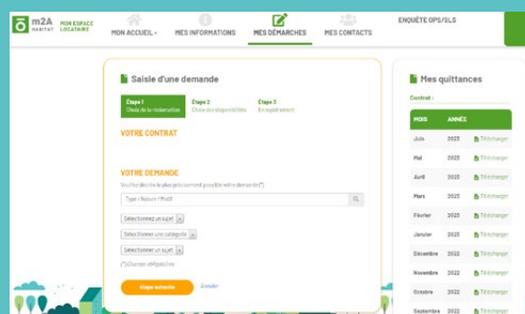
Chaque mois, vous recevez un avis d'échéance qui indique le montant à payer et la date limite de paiement pour :

- le loyer de votre logement et de ses dépendances ;
- les provisions pour charges ;
- le supplément de loyer solidarité (SLS), si vos ressources viennent à dépasser les plafonds réglementaires ;
- le coût de votre contrat multiservices ;
- le montant des aides au logement (AL et APL) venant en déduction de votre loyer ;
- les réparations locatives effectuées pour vous font l'objet d'un avis d'échéance complémentaire.

INFO

Retrouvez vos quittances de loyers sur votre espace locataire, rubrique : **MES DÉMARCHES**

<https://locataires.m2a-habitat.fr>



LES AIDES FINANCIÈRES AU LOGEMENT

Sachez que vous pouvez bénéficier d'aides financières au logement versées par les Caisses d'Allocations Familiales (CAF). N'hésitez pas à vous renseigner auprès de la CAF.

- › **L'Aide Personnalisée au Logement (APL)** pour les logements conventionnés.
- › **L'Allocation de Logement (AL)** pour les logements non conventionnés.
- › **Le Fonds Solidarité Logement (FSL)** : dépôt de garantie, garantie des loyers, aide au maintien dans les lieux, mesure d'accompagnement social, aide à l'énergie.

LE LOYER

Le loyer est payable chaque mois, à terme échu, c'est-à-dire pour le mois écoulé. Il est à régler dès réception de votre avis d'échéance mensuel et au plus tard le 10 du mois. Fixé par le Conseil d'Administration de m2A Habitat, dans le cadre de la réglementation, il peut être réévalué une fois par an.

LES CHARGES

Les charges sont fixées réglementairement et correspondent aux dépenses récupérables engagées par m2A Habitat pour le compte des locataires. Les charges locatives correspondent aux dépenses de fonctionnement de votre immeuble.

› **Chaque mois**, vous versez une avance provisionnelle sur charges avec le loyer.

› **Une fois par an**, une régularisation de charges vous est adressée.

Les provisions de charges sont donc une avance calculée à partir des consommations de l'année passée :

- › **provisions charges communes** : comprend toutes les avances sur les dépenses des parties communes (électricité, frais d'entretien courant, ascenseur, chaufferie, espaces extérieurs, nettoyage des parties communes etc.);
- › **provisions taxes locatives** : concerne la taxe d'enlèvement d'ordures ménagères (impôt et eau selon le logement) ;
- › **provisions chauffage frais communs** : concerne les résidences avec chaufferie collective ;
- › **provisions eau froide / eau chaude** : avance sur la consommation d'eau individuelle ;
- › **cumul des avances provisionnelles** : correspond au total des provisions, qui sera déduit lors de la régularisation des charges et des fluides (non remboursable en fin d'année).

LE RELEVÉ CONFIANCE

Un relevé confiance vous est envoyé en fin de chaque année. Ce formulaire est à compléter en indiquant l'index relevé sur chacun de vos compteurs d'eau chaude et/ou froide.

L'ENQUÊTE « RESSOURCES »

Un questionnaire obligatoire « ressources et situation familiale »

vous est adressé chaque année ou tous les 2 ans, selon votre lieu de résidence. Il vous appartient de le remplir avec exactitude et de fournir les pièces demandées.

Attention : un supplément de loyer peut vous être appliqué, ainsi qu'une indemnité pour frais de dossier si vous ne retournez pas l'enquête.

LE SUPPLÉMENT DE LOYER SOLIDARITÉ (SLS)

Si vos ressources viennent à dépasser les plafonds réglementaires, un Supplément de Loyer de Solidarité imposé par la loi du 4 mars 1996, peut s'ajouter à votre loyer.

LES MOYENS DE PAIEMENT

Par prélèvement automatique :

Le montant de l'avis d'échéance est directement prélevé, sans frais, sur votre compte bancaire ou postal.

Par chèque bancaire ou postal libellé à l'ordre de m2A Habitat.

Par mandat postal, sans frais.

Vous pouvez payer votre mensualité, en espèces, dans tous les bureaux de poste. Vous devez pour cela vous munir d'un avis d'échéance où figure un code barre qui sera scanné par le personnel de La Poste.

Par carte bancaire via le paiement en ligne sur votre espace locataire.

Privilégiez le prélèvement automatique, il est :

- › **gratuit** ;
- › **sécurisé** : il offre toutes les garanties et peut être interrompu à tout moment ;
- › **pratique** : il vous évitera les oublis et retards ;
- › **simple** : il vous suffit de renseigner votre RIB sur votre espace locataire ou de l'adresser au siège social de m2A Habitat. Sur la base du RIB remis, nous éditons un mandat de prélèvement qu'il vous faudra simplement signer.

IMPORTANT !

En cas d'impayé de loyer, m2A Habitat a l'obligation de saisir la CAF qui peut décider de suspendre le versement de vos aides au logement (APL-AL). Nos Chargé(e)s de Recouvrement : en cas de difficultés financières, veuillez les contacter rapidement pour trouver une solution. (réf. fiche "vos contacts")

COMPRENDRE MON AVIS D'ÉCHÉANCE

Ce code barre vous permet de régler par espèces à la Banque Postale



VOS RÉFÉRENCES
À rappeler à chacun de vos contacts

N° de contrat : «CNCT»
N° de logement : «LKLO»



AVIS D'ÉCHÉANCE
«PERIODE»

«CNDCT»
«LADR1»
«LADR2»
«LADR3»

Solde antérieur de votre compte locataire au «DATEDETTE» «DETE»

Facturation de la période		Montant (€)
«LKLO01»	«RULIB01»	«QTMTO01»
«LKLO02»	«RULIB02»	«QTMTO02»
«LKLO03»	«RULIB03»	«QTMTO03»
«LKLO04»	«RULIB04»	«QTMTO04»
«LKLO05»	«RULIB05»	«QTMTO05»
«LKLO06»	«RULIB06»	«QTMTO06»
«LKLO07»	«RULIB07»	«QTMTO07»
«LKLO08»	«RULIB08»	«QTMTO08»
«LKLO09»	«RULIB09»	«QTMTO09»
«LKLO10»	«RULIB10»	«QTMTO10»
«LKLO11»	«RULIB11»	«QTMTO11»
«LKLO12»	«RULIB12»	«QTMTO12»
«LKLO13»	«RULIB13»	«QTMTO13»
«LKLO14»	«RULIB14»	«QTMTO14»

Cumul des avances provisionnelles 2020 : 000,00 €

Montant de l'échéance (€ TTC) : «QTMTTOT» €
Montant à payer (€ TTC) : «MTAPAYER»

Date limite de paiement : «DATELIMITE»

MESSAGE
Cet avis ne constitue en aucun cas une quittance.

Merci d'adresser votre règlement à m2A Habitat accompagné du présent talon de paiement

TALON DE PAIEMENT
À joindre à votre chèque

N° de contrat : / «CNCT»
N° de logement : «LKLO»
Montant en euros : «MTAPAYER»
Échéance : «PERIODE»

m2A HABITAT
SERVICE ?
20 BD DE LA MARSEILLAISE
BP 1429 - 68071 MULHOUSE CEDEX

Votre numéro de contrat pour la création de votre compte locataire

Votre adresse

Montant de votre loyer
Vos aides
Vos provisions de charges

Montant à payer à m2A Habitat

Talon de paiement (différent selon votre mode de paiement)



MON LOGEMENT

les parties communes et mes voisins

Vous êtes responsable de votre logement et de la qualité de vie dans votre résidence. A la signature de votre bail, **un règlement intérieur vous a été remis**. Nous vous rappelons ici quelques points essentiels.

L'AMÉNAGEMENT DE MON LOGEMENT

Vous pouvez réaliser de petits travaux dans votre logement, comme changer la tapisserie, repeindre les murs, etc. Mais vous ne devez pas transformer votre logement sans l'accord de m2A Habitat. Tous travaux tel que remplacer le revêtement de sol, casser un mur, percer une fenêtre, doivent être demandés par écrit auprès de votre agence de proximité et **ne peuvent se faire sans un accord écrit de la part de m2A Habitat**.

LES DÉCHETS

En tant que locataire, vous devez veiller au confort de chacun. Chaque résidence m2A Habitat est équipée de conteneurs de tri. Par mesure d'hygiène, il est impératif de trier, de mettre dans des sacs fermés et de **jeter vos déchets dans les poubelles appropriées**, et non déposés à même le sol.

Les objets volumineux et les encombrants doivent être portés en déchetterie. En cas de non-respect, une action corrective vous sera facturée.

LES BALCONS

En tant que locataire, vous devez veiller à la sécurité de chacun. Il est **interdit d'entreposer sur votre balcon du matériel susceptible de chuter** et/ou provoquer un accident.

Aucune pièce de linge ne doit y être étendue, **il est interdit d'y fixer des rideaux** et les balcons ne doivent **en aucun cas servir à entreposer des sacs d'ordures ménagères**. D'une façon générale, les balcons ne doivent pas être encombrés afin de préserver l'aspect esthétique de l'immeuble et un nettoyage régulier doit y être fait pour éviter la prolifération des nuisibles.

› Vous pouvez retrouver l'ensemble du **règlement intérieur sur votre espace locataire en ligne**.

IMPORTANT !

Je respecte la propreté des parties communes et le tour de nettoyage de mon palier lorsque cela m'incombe.

L'entretien

une obligation du locataire

Toutes les réparations n'incombent pas au propriétaire, mais **grâce au contrat multiservices** votre vie locative est facilitée.

LE CONTRAT MULTISERVICES

Assurer la qualité de service et permettre aux locataires de réaliser des économies sont deux priorités majeures de m2A Habitat. Une des réponses pour atteindre cet objectif est la mise en oeuvre d'un contrat multiservices.

Cette prestation aura l'avantage de couvrir les interventions d'entretien et de réparation que vous, locataire, êtes obligés de prendre en charge selon le décret du 26 août 1987.

QUELS SONT LES AVANTAGES POUR VOUS ?

- › Un **interlocuteur unique**, quel que soit le problème technique dans votre logement ;
- › plus besoin de chercher une entreprise pour les réparations locatives à votre charge ;
- › un **entretien régulier pour votre logement** avec des interventions curatives mais également préventives ;
- › des **coûts** d'interventions techniques **réduits** ;
- › des travaux réalisés dans des **temps maîtrisés**.

UNE VISITE PRÉVENTIVE ANNUELLE

Une fois par an, chaque logement de m2A Habitat fait l'objet d'une visite de contrôle technique préventive.

Celle-ci est réalisée par notre prestataire **Alsace Home Services** dans le cadre du contrat multiservices. Son but : réaliser le contrôle du bon fonctionnement de vos équipements et si nécessaire, de procéder aux réparations.

Vous serez averti du passage d'Alsace Home Services par voie d'affichage dans la cage d'escalier de votre immeuble.

En cas d'absence, un 2ème avis de passage personnalisé vous sera adressé. En cas d'empêchement vous devez avertir Alsace Home Services afin de convenir d'un rendez-vous.



IMPORTANT !

Le contrat multiservices prend en charge uniquement l'entretien et les réparations de vos équipements, pas le remplacement.



Mon contrat multiservices

Notre priorité, **vos** confort.

Pour faciliter votre quotidien, m2A Habitat a mis en place un Contrat Multiservices. Cette prestation couvre, à moindre coût, les interventions d'entretien et de réparations qui sont à votre charge.

Le livret d'information Alsace Home Services vous a été remis lors de la signature de votre bail, vous pouvez également le consulter sur votre Espace Locataire en ligne. Ci-dessous, le détail des prestations incluses.



PLAQUETTE INFO

Contactez Alsace Home Services au
☎ **03 89 21 81 68**

QUELS ÉQUIPEMENTS SONT COMPRIS DANS VOTRE CONTRAT ?

- ÉLECTRICITÉ**
- REPARATION**
- CHAUFFAGE SANITAIRE VENTILATION**
- FERMETURES MENUISERIE SERRURERIE-QUINCAILLERIE**



CHAUFFAGE / SANITAIRE / VENTILATION

Les appareils sanitaires (lavabo, évier, cuvette, réservoir, bac à douche et baignoire) :

- entretien ou réparation si nécessaire des mécanismes de vidage, siphons, bondes, bouchons chaînette et trappes de visite ;
- maintien en bon état des fixations des appareils sanitaires ;
- réfection des joints d'étanchéité en périphérie des appareils sanitaires (si ceux-ci sont dégradés, arrachés ou tachés, sur au moins 50 % de leur longueur).

Robinetterie sanitaire :

- entretien ou remplacement si nécessaire des robinetteries sanitaires (cuisines, WC, salles d'eau) : des mélangeurs, mitigeurs, becs cols de cygne, mécanismes de chasse d'eau, robinets de machine à laver, robinets d'arrêts individuels, flexibles de douche et douchette.

Les canalisations :

- entretien, réparation et débouchage des réseaux d'évacuation apparents d'eaux usées ;
- entretien et réparation des réseaux de distribution apparents en eau sanitaire (eau froide et eau chaude) depuis le robinet d'arrêt du logement jusqu'aux points de puisage inclus.

Installation de gaz :

- entretien des installations gaz du robinet d'arrêt individuel après le compteur jusqu'aux postes d'utilisation (gazinière, chaudière,...);
- vérification du flexible d'alimentation et de la date de validité ;
- réparation des fuites.

Chaudière individuelle :

- entretien annuel des générateurs gaz ;
- remplacement si nécessaire du thermostat d'ambiance.

Radiateurs à eau chaude :

- contrôle de l'étanchéité et du bon fonctionnement ;
- réparation des fuites sur les conduites.

Chauffe-bain :

- entretien et réglage.

Chauffage électrique :

- contrôle du bon fonctionnement de chaque équipement ;
- dépoussiérage de chaque convecteur ou accumulateur (en particulier la turbine) ;
- vérification du bon fonctionnement des dispositifs de commandes et de protection.

Chauffe-eau électrique et solaire :

- contrôle du bon fonctionnement ;
- réglage du thermostat ;
- maintien en parfait état des organes de sécurité ;
- suppression de toutes fuites d'eau et contrôle de l'étanchéité.

Entretien annuel de l'installation de V.M.C :

- entretien et vérification annuelle des caissons ;
- nettoyage annuel des bouches d'aération (entrées et sorties d'air) et remplacement si nécessaire.

Détecteur de fumée :

- contrôle, réparation et remplacement si nécessaire.



FERMETURES / MENUISERIE / SERRURERIE

Fermeture :

- entretien, graissage et réglage des fermetures de tous types et leurs mécanismes : sangles, enrouleurs, câbles, guides, axes, lames, manivelles, chaînettes, rotules, gonds, arrêts, stores de velux,...

Serrurerie-quincaillerie :

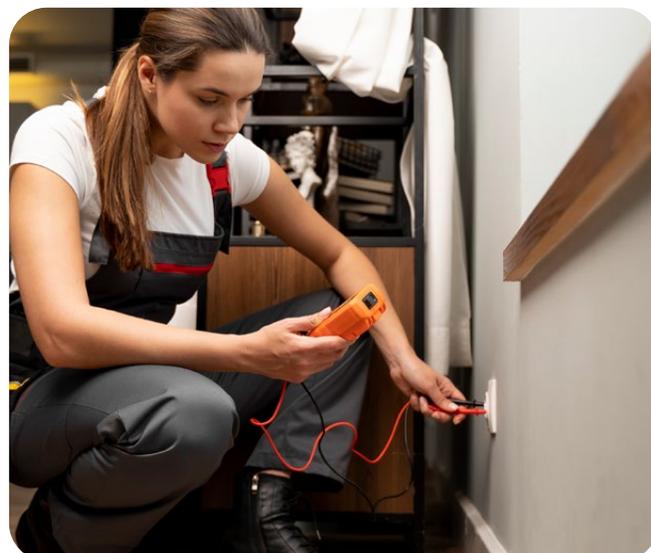
- vérification et entretien des serrures (y compris le cylindre, le cas échéant) des portes palières et intérieures si nécessaire ;
- vérification et entretien si nécessaire des crémones, verrous, gâches, béquilles, paumelles, loqueteaux magnétiques (aimants), boutons, poignées, plaques de propreté, arrêts et butées.

Menuiserie :

- entretien, mise en jeu, réparation portes palières et intérieures, huisseries, chambranles, bâtis, couvre-joints ;
- entretien, mise en jeu, réparation de toutes les menuiseries ouvrantes ou fixes, encadrements, habillages, couvre-joints, reprise mastic ;
- refixation des plinthes et des barres de seuil ;
- entretien des habillages de baignoire non bâtis ;
- entretien, mise en jeu, réglage des meubles sous évier : portes, fermetures, étagères, quincaillerie.

ÉLECTRICITÉ

- entretien et remplacement si nécessaire des prises de courant, interrupteurs, télérupteurs, porte-fusibles, sonnerie électrique et douilles ;
- entretien des appliques sanitaires et remplacement si nécessaire ;
- vérification du tableau électrique général, vérification de serrage de toutes les bornes et remplacement de tout fusible défectueux (en dehors de la visite annuelle, le remplacement des fusibles défectueux sera à la charge du locataire) ;
- dépose de toute ligne et tout appareillage présentant un danger immédiat pour la sécurité des personnes ;
- contrôle de la conformité des installations par rapport aux normes en vigueur lors de la construction ;
- contrôle de la sécurité (mise à la terre et liaisons équipotentielles) ;
- remplacement si nécessaire du disjoncteur différentiel / Remplacement si nécessaire du disjoncteur modulaire.



Qui fait quoi ?

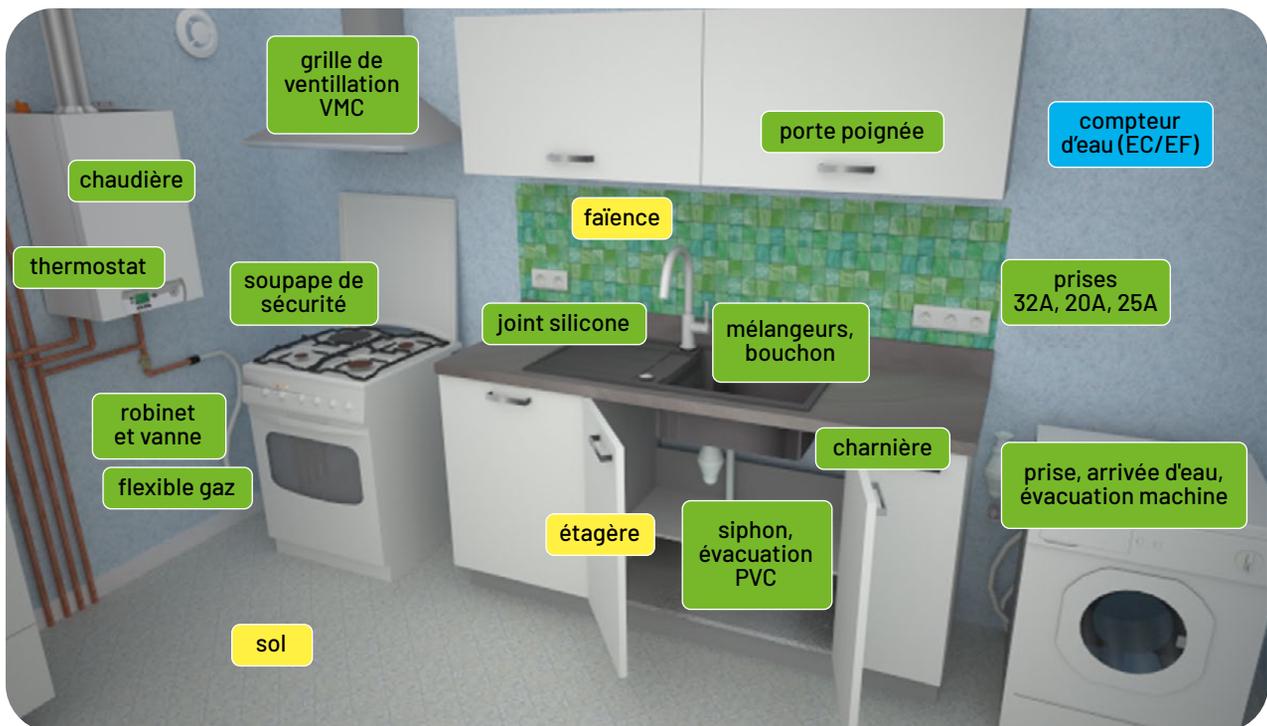
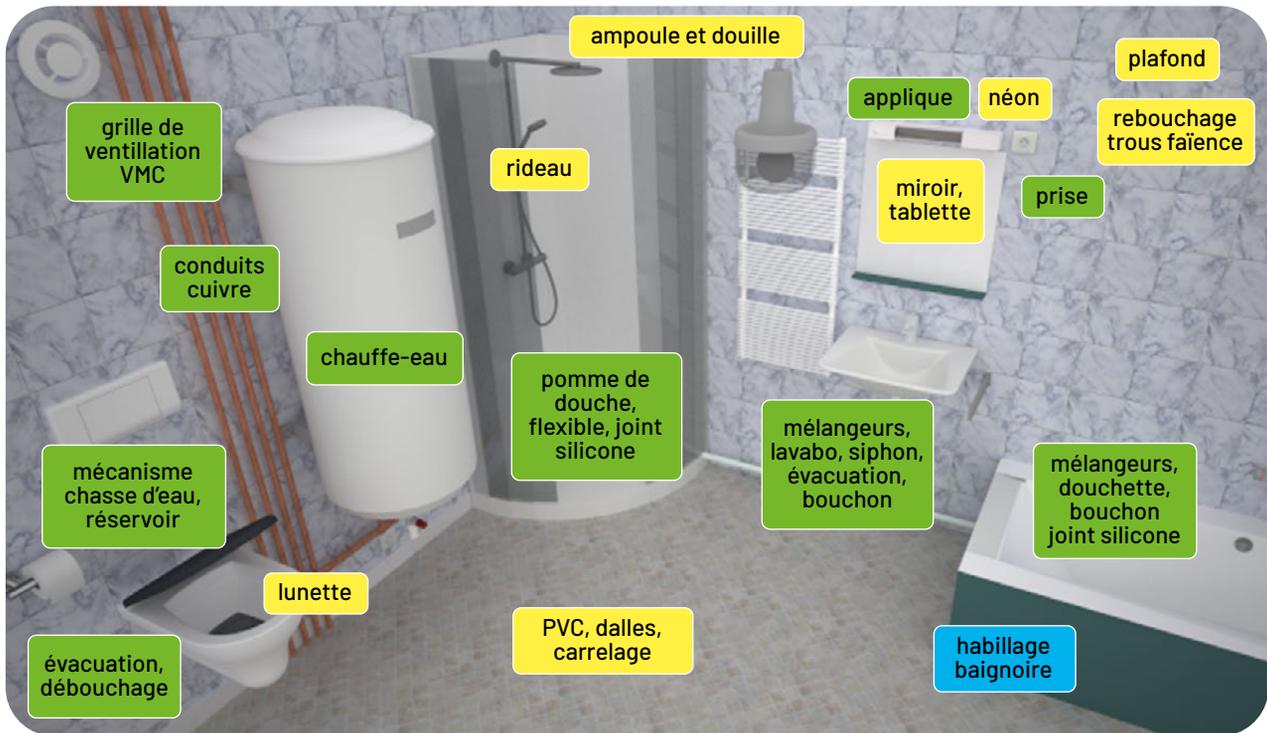
Identifiez qui réalise l'entretien de votre logement en vous référant aux codes couleurs et

schémas ci-dessous :  Locataire  Multiservices  m2A Habitat



* Multiservices pour chauffage individuel uniquement, si collectif : contacter m2A Habitat

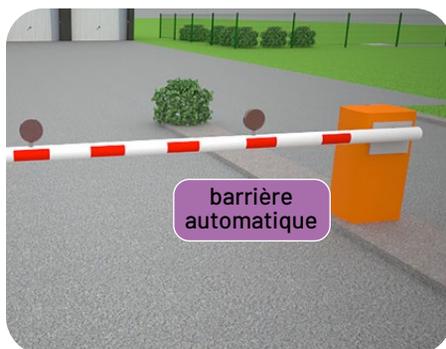
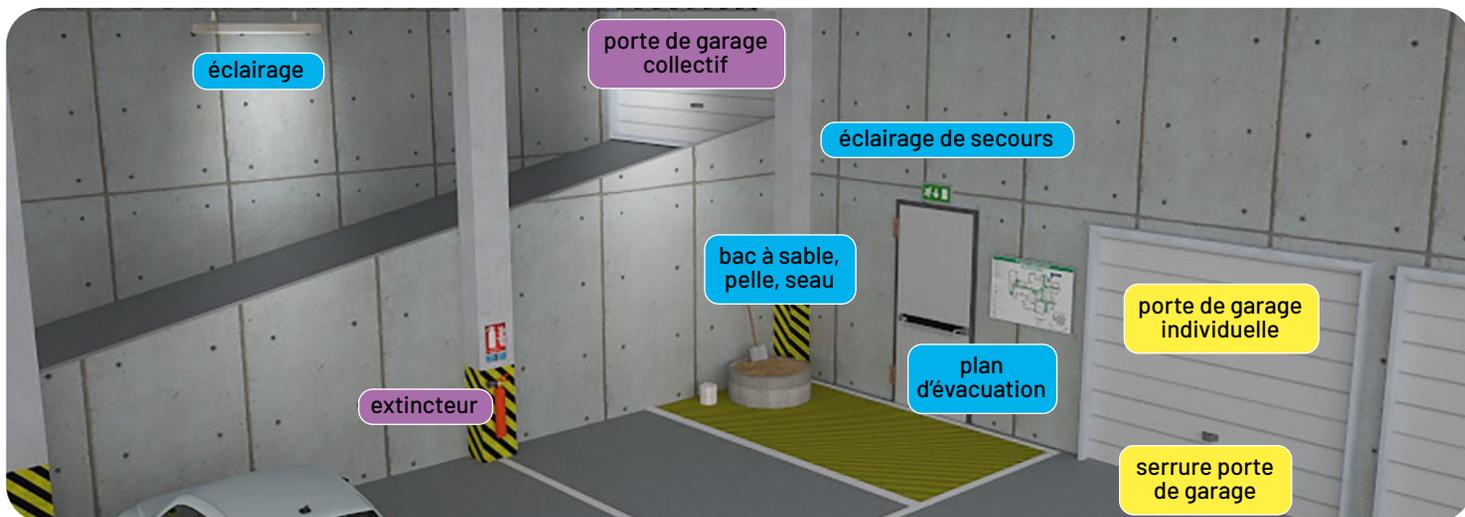
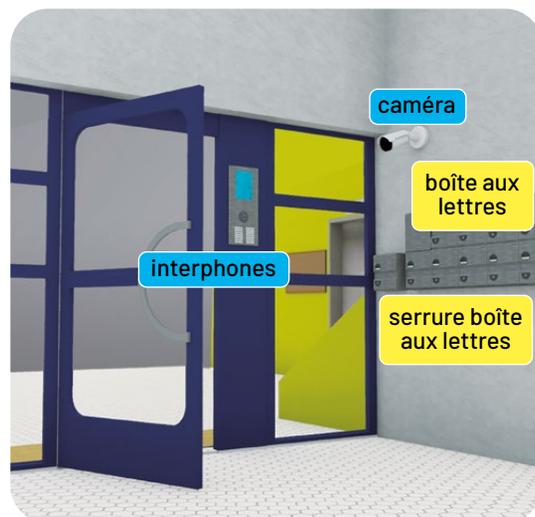


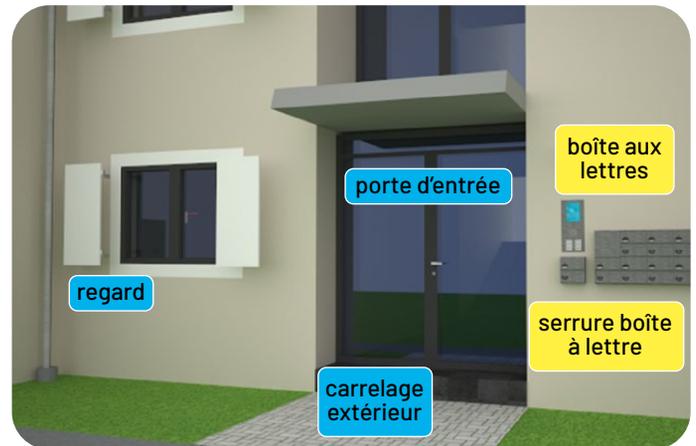
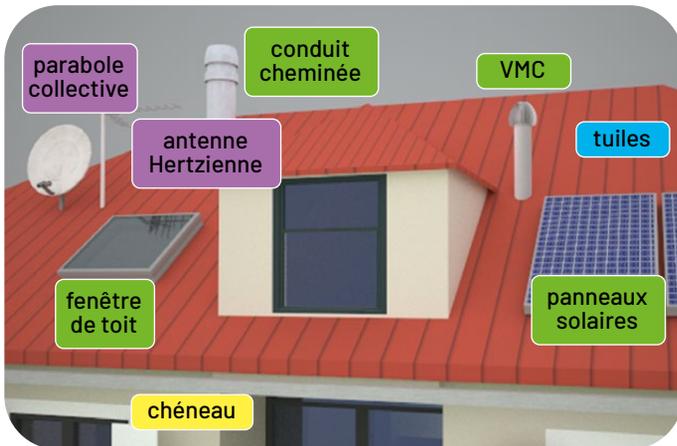


Qui fait quoi ?

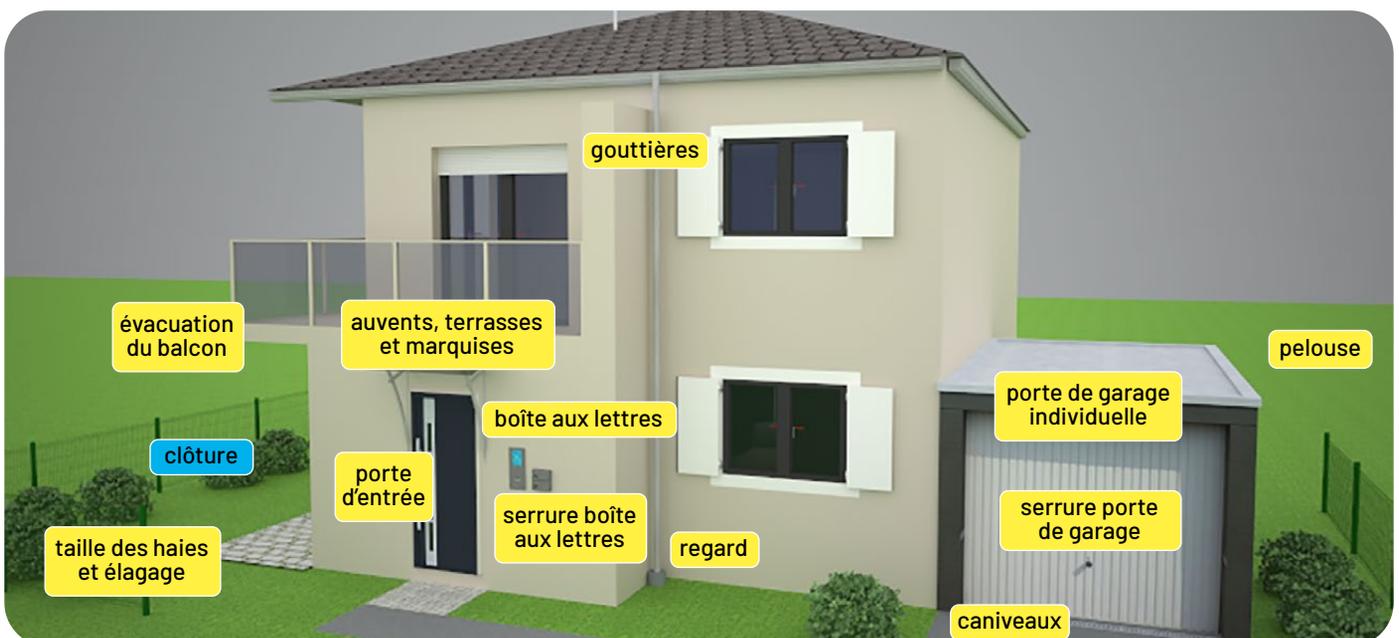
Identifiez qui réalise l'entretien des **espace communs** en vous référant aux codes couleurs et

schémas ci-dessous :  Locataire  Multiservices  m2A Habitat  Entreprises suivies par m2A Habitat





HABITAT INDIVIDUEL



Ma sécurité

que faire en cas de sinistre

La prévention est la clé pour éviter de nombreux désagréments. Pour vous garantir sérénité et tranquillité au quotidien, pensez à :

- éteindre vos appareils électriques lorsque vous partez ;
- fermer les portes de votre résidence derrière vous ;
- ne pas communiquer le code d'accès à votre résidence ;
- fermer vos arrivées d'eau et de gaz en cas de longue absence.



EN CAS DE DÉGÂTS DANS LE LOGEMENT

- prévenez dans les 5 jours ouvrés m2A Habitat (03.89.45.13.13) et votre assureur ;
- établissez un constat à l'amiable et présentez-le à l'agence qui complètera la partie la concernant et conservera un exemplaire ;
- envoyez votre exemplaire à votre assurance ;
- ne jetez pas vos biens détériorés jusqu'à l'expertise, à laquelle vous devez assister, et ne faites pas de travaux.

DÉGÂTS DES EAUX

- préservez vos biens : fermez l'alimentation d'eau (robinet ou vanne généralement placés à côté du compteur), aérez, séchez ;
- contactez immédiatement m2A Habitat (03.89.45.13.13) et votre assureur ;
- remplissez un constat amiable dégâts des eaux même si vous n'êtes pas responsable du sinistre et présentez-le à votre agence de proximité qui complètera la partie concernant m2A Habitat et gardera un exemplaire.
- après signature par m2A Habitat, transmettez le 1er feuillet à votre assureur **dans les cinq jours maximum** à compter de l'événement et, de préférence, par lettre recommandée ;
- conservez les objets endommagés en cas d'éventuelle expertise ;
- prenez des photos du sinistre si vous en avez la possibilité ;

Comment se passe l'indemnisation :

La procédure de règlement est propre à chaque assurance. Elle aboutit à un accord sur le montant de l'indemnité **sur la base des déclarations et des justificatifs transmis à l'assurance.**

EN CAS DE VOL

- prévenez votre assureur dans les 48 heures et déposez plainte auprès de la police ou gendarmerie la plus proche ;
- conservez tout ce qui peut justifier la valeur des biens détériorés ou disparus (factures, certificats de garantie, photos, etc.) pour pouvoir justifier l'indemnisation.

QUE FAIRE EN CAS D'URGENCE TECHNIQUE EN DEHORS DES HEURES OUVERTURE

Rappel : qu'est-ce qu'une urgence technique ?

Les astreintes techniques sont dédiées aux problèmes techniques graves et urgents qui portent atteinte à la sécurité des biens et des personnes, en dehors des heures d'ouverture de m2A Habitat.

Pour votre sécurité, nous sommes joignables 7 jours/7 et 24 heures/24 grâce à notre service d'astreinte :

 **03 89 21 81 68**

IMPORTANT !

Les numéros à composer en cas d'urgence :

15 - Samu

17 - Police secours

18 - Sapeurs pompiers

EN CAS D'INCENDIE

PRÉVENIR LES SAPEURS-POMPIERS EN COMPOSANT :

- › LE 18 DEPUIS UN TÉLÉPHONE FIXE
- › LE 112 DEPUIS UN MOBILE



POUR ÉVITER LES RISQUES D'INCENDIE

Nous vous rappelons qu'il est interdit :

- › d'entreposer des encombrants, des meubles, des bouteilles de gaz et plus généralement tous produits inflammables dans les parties communes ;
- › d'utiliser les caves comme garage en y stockant des engins à moteur (scooter, moto, etc.) ;
- › d'utiliser des poêles à pétrole dans les logements ou un barbecue sur une terrasse ou un balcon ;
- › d'encombrer l'accès aux dispositifs collectifs de sécurité incendie (portes palières, trappes de désenfumage, extincteurs, issues de secours, etc.).

EN CAS DE PANNE D'ASCENSEUR



Si vous vous retrouvez bloqué dans un ascenseur, restez calme, appuyez simplement sur le bouton "sonnette".

Vous serez alors mis directement en relation avec l'entreprise OTIS, qui est équipée pour vous dépanner.

Indiquez à votre interlocuteur l'adresse de l'immeuble dans lequel se situe l'ascenseur en panne et son numéro d'identification figurant sur l'autocollant Otis à l'intérieur de l'ascenseur.

Les bonnes pratiques pour éviter les pannes :

- › ne surchargez pas l'ascenseur, même pendant un déménagement. La charge maximale est indiquée dans votre ascenseur ;
- › ne forcez pas l'ouverture des portes ;
- › ne bloquez pas la fermeture des portes ;
- › n'appuyez pas sur tous les boutons en même temps ;
- › n'utilisez pas la sonnette d'alarme sans réelle nécessité.

APPLIQUER LES CONSIGNES SUIVANTES :

L'INCENDIE SE DÉCLARE DANS MON LOGEMENT ET IL N'Y A PAS DE FUMÉE DANS L'ESCALIER



Évacuez les lieux (risque d'intoxication par les gaz) et n'utilisez pas l'ascenseur.



Fermez la porte de la pièce et les fenêtres où se situe le feu pour éviter tout courant d'air, ainsi que la porte d'entrée, sans la verrouiller.



Prévenez vos voisins depuis l'extérieur en évitant la panique.

L'INCENDIE SE DÉCLARE À MON ÉTAGE OU À UN ÉTAGE INFÉRIEUR



Restez chez vous, évitez tout courant d'air en fermant les portes et les fenêtres et mettez des linges humides en bas des portes.



En cas de fumée dans la pièce, l'air frais est près du sol, baissez-vous et appliquez un linge humide sur la bouche et le nez.



Prévenez vos voisins et signalez-vous aux services de secours en restant derrière la vitre, sans ouvrir la fenêtre pour éviter tout appel d'air.

Si besoin, le numéro d'appel du prestataire chargé de l'entretien est situé à l'extérieur et à l'intérieur de l'ascenseur.





MES SERVICES

Pour être au plus près de vos besoins, nous avons mis en place :

MON ESPACE LOCATAIRE

Pour mieux répondre à vos besoins, être plus proche de vous et vous donner accès aux détails de votre contrat, nous avons développé un espace locataire en ligne, totalement personnalisé, sécurisé, et ce rien que pour vous.

En renseignant votre adresse email à la signature de votre bail, la création de votre compte locataire est automatique. Vous recevez alors un email d'activation pour renseigner votre mot de passe personnel.

Grâce à votre espace personnel, vous pouvez :

> GÉRER VOTRE COMPTE, votre contrat et vos informations personnelles, modifier vos coordonnées bancaires, déclarer un changement de situation familiale, modifier la liste des occupants de votre logement, modifier votre situation professionnelle, etc. ;

> PAYER VOTRE LOYER

en ligne ou opter pour le prélèvement automatique ;

> METTRE À JOUR VOTRE ASSURANCE

en téléchargeant l'attestation directement sur votre espace ;

> TÉLÉCHARGER

vos quittances de loyer et vos attestations de surface ;

> RÉDIGER ET SUIVRE

l'ensemble de vos demandes adressées à m2A Habitat ;

> ÊTRE INFORMÉ

des actions et travaux en cours dans votre résidence ;

> VOUS ABONNER OU DÉABONNER

aux informations via mail et SMS ;

> TROUVER LES COORDONNÉES

de vos prestataires privilégiés.



Scannez ce QR Code pour accéder à l'espace locataire.



POUR VOUS CONNECTER :

<https://locataires.m2a-habitat.fr>
ou téléchargez l'application mobile.

- > Simple à utiliser
- > Accessible 7j/7 et 24h/24
- > Accessible sur téléphone mobile





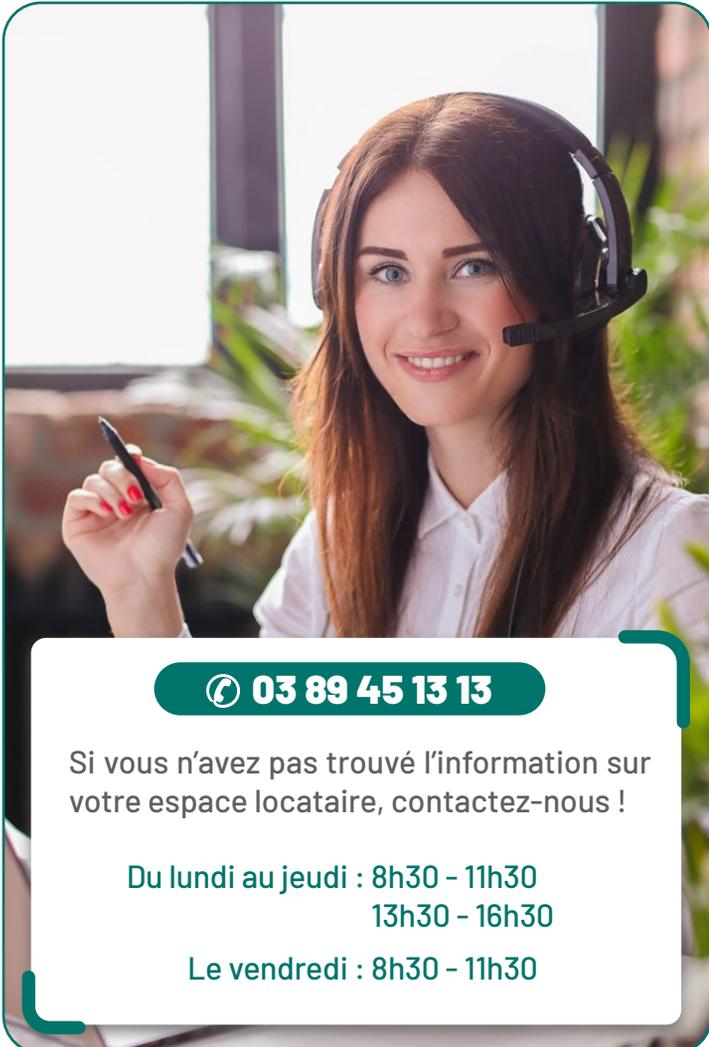
POUR NOUS Contacter

Besoin d'une information ?
Notre **Centre de Relation Client** est à votre écoute.

Pour faciliter les contacts et répondre facilement à vos questions, nous avons créé un Centre de Relation Client. Bénéficiez d'une équipe réactive et expérimentée pour répondre à vos demandes.

Quels avantages pour vous ?

- > **UN POINT D'ÉCOUTE PRIVILÉGIÉ**
pour répondre à l'ensemble de vos questions ;
- > **6 CONSEILLERS**
formés pour vous accompagner dans vos démarches ;
- > **DAVANTAGE DE DISPONIBILITÉ**
avec un délai d'attente annoncé ;
- > **LE CALL-BACK**
pour être rappelé en cas d'attente supérieure à 2 min ;
- > **UNE SEULE ADRESSE EMAIL**
crc@m2a-habitat.fr



☎ 03 89 45 13 13

Si vous n'avez pas trouvé l'information sur votre espace locataire, contactez-nous !

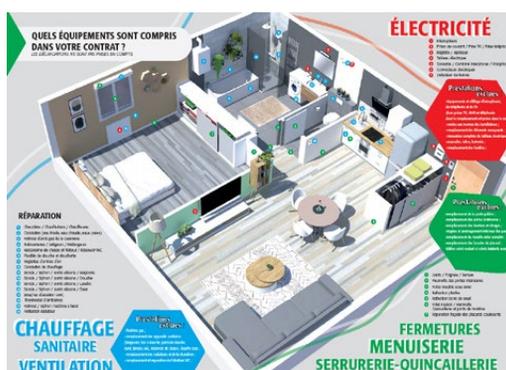
Du lundi au jeudi : 8h30 - 11h30
13h30 - 16h30

Le vendredi : 8h30 - 11h30

Multiservices

Pour la prise en charge de l'entretien et des réparations des équipements **de votre logement**, contactez Alsace Home Services au :

☎ **03 89 21 81 68**



Service d'Urgence Soir et Week-end

Uniquement en cas d'urgence technique grave (fuite d'eau, accès à l'immeuble bloqué, problème de chauffage...) en dehors des heures d'ouverture du centre de relation client :

☎ **03 89 21 81 68**

Médiation

pour être à l'écoute des locataires

Pourquoi une médiation ?

Certains locataires sont confrontés à des litiges au quotidien, dans leur quartier ou dans leur logement. Être à l'écoute de ces locataires afin de **résoudre à l'amiable ces litiges**, et de leur garantir une meilleure qualité de vie, c'est la mission du Service Médiation.

POUR RÉGLER QUELS TYPES DE PROBLÈMES ?

Le médiateur intervient de manière neutre dans :

- les litiges que vous pouvez rencontrer avec les services de m2A Habitat dès lors que vos démarches sont insatisfaites ;
- les conflits de voisinage, dégradations, non-respect du règlement intérieur, bruits, etc.

IMPORTANT

Sont exclus du dispositif de médiation les litiges concernant :

- les demandes de logements ;
- les demandes d'échanges de logement ;
- les situations en procédure judiciaire.

QUELS SONT LES OBJECTIFS DE LA MÉDIATION ?



FACILITER le dialogue & **PACIFIER** les relations



ÉVITER les recours au contentieux



RÉINSTAURER un climat de confiance



TROUVER ensemble des solutions durables



AMÉLIORER la qualité de service rendu



APPORTER des propositions d'améliorations

LES ÉTAPES DU PROCESSUS DE MÉDIATION :

1

Vous soumettez votre besoin au Service Médiation **par écrit** grâce au formulaire de demande de médiation, disponible sur votre espace locataire en ligne ou par email à mediation@m2a-habitat.fr.

2

Le médiateur vous contacte lors d'un **entretien individuel** durant lequel l'ensemble des actions possibles pour la résolution du litige est évoqué. Vous êtes acteur dans la recherche de la solution la mieux adaptée.

3

Si votre litige vous oppose à un autre locataire, le Service Médiation prend alors contact avec lui. Enfin si toutes les parties sont d'accord, il est possible de vous réunir car **une solution a plus de chance d'être efficace et durable si elle est prise en commun.**

NOUS CONTACTER : en téléchargeant le formulaire de médiation disponible sur votre espace locataire en ligne ou par email à mediation@m2a-habitat.fr

Adapter

ma salle de bains à ma mobilité

En tant que bailleur social **pleinement investi dans votre confort**, m2A Habitat apporte des réponses à vos besoins.



FAIRE UNE DEMANDE DE MISE AUX NORMES D'ACCESSIBILITÉ DE MA SALLE DE BAIN

La perte d'autonomie peut amener certains locataires en situation de fragilité, à avoir besoin de faire évoluer leur salle de bains pour la rendre plus sûre, plus ergonomique et, tout simplement, plus agréable à utiliser.

Différents aménagements peuvent être réalisés :

- la mise en place d'une douche extra plate ;
- la pose d'une barre d'appui ;
- la mise en place d'un lavabo sur console ;
- la pose de mitigeurs de douche et de lavabo ;
- la pose de revêtements adaptés ;
- des travaux d'électricité.

Avant/après mise aux normes d'accessibilité de la salle de bain :



m2A Habitat travaille en étroite collaboration avec un ergothérapeute qui analyse les besoins et les souhaits exprimés par le locataire pour établir un diagnostic et recommander les adaptations à réaliser.

Qui peut faire une demande d'accessibilité ?

Pour pouvoir faire une demande de mise aux normes d'accessibilité de sa salle de bains, vous devez faire reconnaître votre situation de handicap **par un professionnel de santé** qui établira un **certificat médical**. Les personnes concernées sont :

- les personnes en situation de handicap ;
- les personnes âgées.

Comment faire sa demande de mise en accessibilité ?

- rédiger une **demande écrite** et joindre votre certificat médical ;
- envoyer les documents au siège de m2A Habitat ou à son agence de proximité.

Pour pouvoir bénéficier de ces aménagements, il faut que votre dossier et votre logement réunissent certain critères :

➤ **LE LOCATAIRE DOIT** : disposer d'un bail supérieur ou égal à une durée de 2 ans et être à jour dans le paiement de ses loyers.

➤ **LE LOGEMENT DOIT** : être un T1, T2 ou T3, être au rez-de-chaussée, 1^{er} ou 2^e étage maximum, sauf si l'immeuble dispose d'un ascenseur, et être situé dans un bâtiment d'une ancienneté supérieure ou égale à 15 ans.



Service Paraboles Collectives

Vous venez d'emménager dans un appartement **qui bénéficie du service paraboles collectives**. Pour recevoir plus de 900 chaînes de télévision, connectez-vous à la prise murale de votre appartement en respectant les branchements.

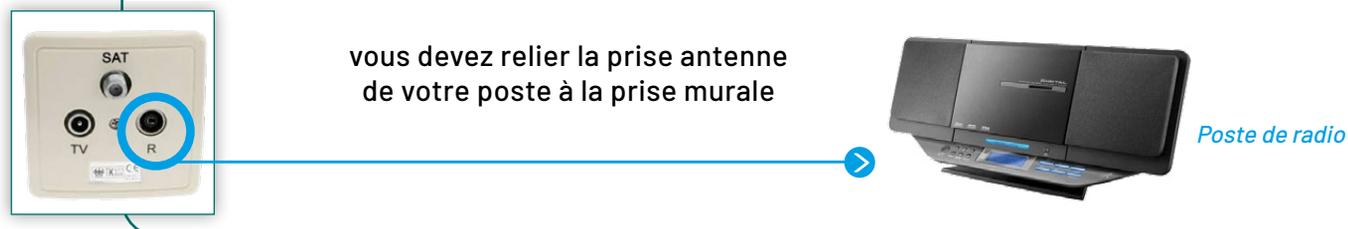
POUR RECEVOIR **LES CHÂÎNES TNT** FRANÇAISES, SUISSES ET ALLEMANDES :



POUR RECEVOIR **TOUTES LES CHÂÎNES DES SATELLITES** :



POUR RECEVOIR **LES STATIONS RADIO** :



En cas de problèmes de réception, **après avoir effectué la vérification des branchements et des réglages de la TV**, vous pouvez contacter "TechniCom Services" au 08 05 38 58 33. Attention, notre prestataire n'intervient pas sur les BOX. Veuillez dans ce cas contacter directement votre fournisseur internet.

CHARTRE M2A HABITAT

Qualité de service

Pendant toute la durée de votre bail, m2A Habitat s'engage à VOUS satisfaire, à vous fournir des services de qualité, afin de **vous garantir satisfaction et tranquillité dans votre logement.**

Notre charte qualité met en lumière nos 20 engagements pour la qualité de service, regroupés en **5 thèmes** et déclinés au quotidien, dans l'optique que votre parcours locataire se déroule de la meilleure des façons.

- 1 VOTRE ARRIVÉE
- 2 VOTRE PARCOURS LOCATIF
- 3 VOTRE ENVIRONNEMENT
- 4 VOS QUESTIONS ADMINISTRATIVES
- 5 VOS DEMANDES TECHNIQUES, VOS ÉQUIPEMENTS

m2A Habitat s'appuie sur la mise en place d'un **label qualité de service** : « **Quali'HLM** », de l'Union Sociale pour l'Habitat (USH) afin de matérialiser son fort engagement pour l'amélioration continue.

**Au coeur de nos préoccupations quotidiennes ?
Nos services pour toujours mieux vous satisfaire.**

Découvrez l'intégralité de notre charte qualité sur votre espace locataire.





MON DÉPART

Vous avez l'intention de quitter votre logement ?

Prévenez m2A Habitat par **une lettre de résiliation** de votre bail, **en recommandé avec accusé de réception ou remise en main propre.**

LA RÉSILIATION DE VOTRE BAIL

Le préavis commence dès réception de la lettre de résiliation.

Les délais de préavis sont les suivants :

- > 3 mois : préavis légal.
- > 1 mois : locataire relogé par un autre bailleur social, perte d'emploi, 1^{er} emploi, nouvel emploi consécutif à une perte d'emploi, mutation professionnelle au sein de la même entreprise, bénéficiaire du RSA ou de l'AAH (Allocation aux Adultes Handicapés) ou personne dont l'état de santé justifie un changement de domicile (constaté par un certificat médical).

N'oubliez pas de joindre les justificatifs à votre lettre de congé pour chaque cas cité précédemment.

IMPORTANT !

Il existe des aides financières au déménagement. Renseignez-vous auprès de la CAF, d'Action Logement, de votre caisse de retraite ou sur Parcoursup pour les étudiants.

Dès l'annonce de votre départ, vous devrez faciliter les visites de votre appartement en vue d'une nouvelle location.

Vous êtes tenu de payer votre loyer jusqu'à la fin du préavis, date à laquelle vous devrez restituer le logement et les locaux annexes.

LA VISITE CONSEIL AVANT LA SORTIE

Une visite conseil est fixée. Cette visite permet de vous signaler les travaux qu'il faudrait effectuer avant votre départ pour minimiser les frais lors de l'état des lieux de sortie.

IMPORTANT !

Si pendant la durée de votre parcours locataire, vous avez cassé un élément du logement, n'oubliez pas de le remplacer avant votre départ !

L'ÉTAT DES LIEUX DE SORTIE

Un rendez-vous est fixé pour réaliser un état des lieux de sortie au plus tard le dernier jour du préavis légal.

- > Vous devez vider entièrement et nettoyer le logement ainsi que ses dépendances (cave, garage, etc) ;
- > vous êtes tenu de laisser un appartement en bon état d'entretien et de propreté ;
- > vous rendez l'ensemble des clés, badges, télécommandes et cartes magnétiques en votre possession.

Au regard de l'état des lieux entrant et de la durée d'occupation des lieux, des travaux de remise en état pourront vous être facturés, le cas échéant.

IMPORTANT !

Il est impératif que le logement et ses annexes (cave et garage) soient rendus propres et désencombrés.

LE SOLDE DE VOTRE COMPTE

Ce n'est qu'après l'établissement de l'état des lieux de sortie que sera établi votre décompte définitif dans les délais légaux. Il est effectué en considérant :

- > le montant de votre dépôt de garantie ;
- > les loyers exigibles, jusqu'à la fin du préavis ;
- > le coût des réparations locatives estimées ;
- > la régularisation des charges jusqu'à votre date de sortie ;
- > le solde du compte locataire.

En cas de solde débiteur, le règlement devra nous parvenir dès réception du décompte définitif. Si le solde de ce compte est en votre faveur, m2A Habitat vous adressera le remboursement dans le délai légal.

IMPORTANT !

Afin de vous restituer votre dépôt de garantie, il est important de nous communiquer votre nouvelle adresse.

Les étapes clés d'un déménagement serein

3 MOIS À 1 MOIS AVANT LE DÉMÉNAGEMENT

- > Demander le changement d'établissement scolaire de vos enfants.
- > Planifier les déménagement avec des proches ou avec des professionnels.
- > Demander à la mairie une autorisation de stationnement exceptionnelle pour votre véhicule.
- > Vérifier si votre employeur accorde des jours de congés en cas de déménagement.

2 SEMAINES AVANT

- > **Électricité-gaz** : faire mettre en service le compteur de votre futur logement.
- > Contacter le service public pour la **distribution de l'eau**.
- > **Internet-téléphone** : tester votre éligibilité et faire ouvrir votre ligne.
- > **Assurance habitation** : souscrire un contrat pour votre nouveau logement.

1 SEMAINE AVANT

- > Demander la réexpédition du courrier sur le site de la Poste.
- > Officialiser votre changement de domiciliation auprès de :
 - banques et assurances privées,
 - assurance maladie (sur ameli.fr) et mutuelle,
 - employeur,
 - Caisse de Retraite.

LE JOUR DU DÉMÉNAGEMENT

- > Faire votre état des lieux de sortie.
- > Faire votre état des lieux d'entrée et procéder au déménagement.
- > Résilier vos contrats électricité, gaz, et assurance de votre ancien logement.



Respectons notre immeuble et nos voisins

Pour préserver votre tranquillité et garantir la sécurité de tous, un règlement intérieur d'immeuble est souscrit obligatoirement par tout locataire de m2A Habitat. Conformément à l'article 4 de la loi n°89-462 du 6 juillet 1989, en cas de non-respect du règlement intérieur d'immeuble, l'Office Public m2A Habitat est autorisé à engager des poursuites. Extraits illustrés du règlement intérieur d'immeuble de votre résidence :

Dans les halls d'entrée, les couloirs, les escaliers, les caves, les paliers, ... :



Je respecte la propreté des lieux et le tour de nettoyage de mon palier lorsque cela m'incombe.



Je n'encombre pas les parties communes. Les voies de passage doivent rester libres d'accès en cas d'incendie.



Je n'entrepose pas d'objets dangereux (inflammables, engins à moteurs, explosifs, ...).



Je répare à mes frais tout dégât causé par l'un des occupants de mon logement ou par mes visiteurs (sous le contrôle de m2A Habitat).

Les espaces extérieurs :



Je garde mon animal en laisse lors de sa promenade et je ramasse ses déjections.



Je respecte les places de parking et les voies de circulation.



Je ne laisse pas de véhicules non roulants encombrer les parkings.



Je ne fais pas de vidange ou de lavage de véhicule sur les espaces communs.

Dans l'ascenseur :



Je ne laisse pas les enfants de moins de 10 ans utiliser seuls l'ascenseur. Je veille à leur sécurité.



Je n'immobilise pas les cabines et ne bloque pas l'accès de l'ascenseur aux autres usagers de l'immeuble (même pendant un déménagement).



Je respecte la propreté des lieux (interdiction d'uriner, cracher ou fumer, ...).

L'accès à ma résidence :



Je ferme les portes d'accès aux immeubles pour la sécurité de tous.



L'entrée est interdite à tous quêtés, vendeurs, représentants, ...



Je ne donne pas le code d'accès de l'immeuble.

Je respecte le cadre de vie de chacun :



Je n'utilise pas mon balcon comme un espace de stockage. Je n'y installe pas d'antenne parabolique.



Je veille à la tranquillité de tous en étant attentif aux bruits, de jour comme de nuit.



Je réalise les travaux dans mon logement pendant les plages horaires autorisées pour ne pas déranger mon voisinage.

Les ordures ménagères :



Je dépose mes ordures ménagères dans les conteneurs prévus à cet effet.



Je ne jette aucun déchet par la fenêtre de mon logement (nourriture, détritus, mégot, ...). La rue n'est pas une poubelle.

Consultez le règlement intérieur d'immeuble sur votre espace locataires ou sur www.m2a-habitat.fr

Glossaire

du logement social

AL (ALLOCATION LOGEMENT) : elle est versée par la Caisse d'Allocations familiales (CAF) aux personnes locataires d'un logement non conventionné. Elle est octroyée en fonction de la composition familiale, des revenus et du montant du loyer.

APL (AIDE PERSONNALISÉE AU LOGEMENT) : cette aide concerne les locataires des logements conventionnés et les accédants à la propriété. Elle est octroyée en fonction de la composition familiale, des revenus et du montant du loyer. Elle est versée par la Caisse d'Allocations Familiales (CAF) au bailleur qui la déduit du montant de la quittance.

AVENANT AU BAIL : document permettant de mettre à jour le contrat de bail lorsqu'un changement intervient et influence certaines conditions de la location. Il permet ainsi de modifier le contrat de bail initial, sans pour autant réviser la totalité du contrat.

AVIS D'ÉCHÉANCE : document envoyé tous les mois au locataire pour l'informer du montant du loyer et des charges à payer.

ATTESTATION D'ASSURANCE : document prouvant que logement (et ses annexes) est protégé et indemnisé en cas de sinistre par un contrat d'assurance (obligatoire).

CONTRAT DE BAIL : document contractuel signé entre m2A Habitat et le locataire avant l'entrée dans le logement. Il ouvre le droit à l'occupation légale d'un logement et fixe les obligations du locataire et m2A Habitat, ainsi que les conditions de prix et de durée.

DÉCOMPTE INDIVIDUEL ANNUEL DES CHARGES : document qui compare, une fois par an, les provisions de charges payées par le locataire et les dépenses réelles.

DÉPÔT DE GARANTIE : appelé aussi « caution », somme versée au moment de la remise des clés en garantie des obligations du locataire. Il vous est restitué après votre départ du logement si le logement est rendu en état.

ÉTAT DES LIEUX :

> d'entrée : document réalisé avec m2A Habitat à votre arrivée dans le logement. Il détaille l'état du logement, de ses équipements et des annexes (caves, celliers, garages, etc.).

> de sortie : document réalisé avec m2A Habitat à votre sortie du logement. Il décrit l'état du logement, de ses équipements et des annexes (caves, celliers, garages, etc.). Il est comparé à l'état des lieux d'entrée.

FSL (FONDS DE SOLIDARITÉ LOGEMENT) : fonds destinés à aider les personnes et familles défavorisées à accéder à un logement indépendant ou à se maintenir dans les lieux en cas d'impayés locatifs, par l'octroi d'aides financières. Ce fond(s) est géré par le Conseil Général du Haut-Rhin.

LOYER : somme mensuelle versée à m2A Habitat dans le cadre

de l'occupation du logement.

MUTATION : changement de logement.

OPS (OCCUPATION DU PARC SOCIAL) : enquête nationale réalisée tous les 3 ans.

PARTIE COMMUNE : partie de la résidence à l'usage de l'ensemble des habitants (ascenseur, escalier, hall, couloir, etc.).

PLAFOND DE RESSOURCES : montant maximum des ressources à ne pas dépasser pour pouvoir bénéficier d'un logement social.

PRÉAVIS : délai obligatoire entre le moment où le locataire annonce son départ à m2A Habitat et le moment où la location prend fin.

PROVISIONS POUR CHARGES : paiement des charges estimées chaque mois avec le loyer.

QUITTANCE : document prouvant le paiement du loyer et des charges délivré par m2A Habitat.

RÈGLEMENT INTÉRIEUR D'IMMEUBLE : document obligatoire qui fixe les droits, devoirs, obligations et interdictions du locataire.

RÉGULARISATION DES CHARGES : différence (positive ou négative) entre la somme des provisions pour charges versée par le locataire et les dépenses réelles annuelles.

RÉSILIATION DE BAIL : rupture du contrat de location mettant fin à l'habitation dans le logement.

SLS (SUPPLÉMENT DE LOYER SOLIDARITÉ) : somme supplémentaire payer par les locataires dont les ressources dépassent de plus de 20% le montant du plafond pour l'attribution d'un logement social.

VISITE ANNUELLE : 1 fois par an une visite est organisée par Alsace Home Services pour vérifier l'état général du logement et l'entretien de toutes les installations. Cette visite permet d'assurer la sécurité et la qualité de service au locataire et d'effectuer l'entretien ou la réparation des installations à la charge de m2A Habitat.

VOS CONTACTS PRIVILÉGIÉS

Votre Gardien

Ses fonctions :

il est votre contact privilégié pour toute question en rapport avec votre logement ou votre immeuble, il assure notamment le nettoyage et les petites réparations des parties communes et veille au respect du règlement intérieur.

.....



INFOS PROPreté DE VOTRE RÉSIDENCE



Les déchets recyclables

Poubelle JAUNE :

- > tous les papiers, emballages et briques en cartons ;
- > tous les emballages en plastique ;
- > tous les emballages en métal.

RAMASSAGE :

.....

.....



Les ordures ménagères

Poubelle BRUNE :

- > les restes de repas et papier absorbant ;
- > couches ;
- > lingettes et mouchoirs.

RAMASSAGE :

.....

.....



Les autres déchets

En déchetterie :

- > le verre ;
- > les encombrants ;
- > le bois ;
- > etc.

Déchetterie la plus proche :

.....

.....



20 boulevard de la Marseillaise
B.P 1429 - 68071 MULHOUSE Cedex
Tél. 03 89 45 13 13
m2a-habitat.fr