

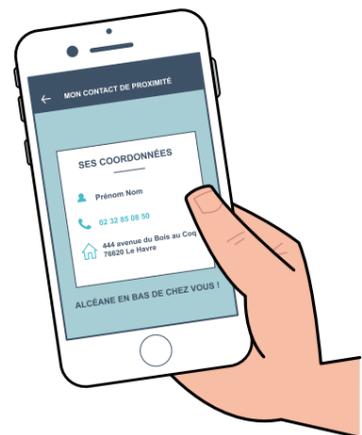
VOS CONTACTS au quotidien

UNE QUESTION ?

ADRESSEZ-VOUS À VOTRE CONTACT DE PROXIMITÉ

Interlocuteur privilégié pour les questions relatives à votre logement, il est à votre écoute et vous oriente dans vos démarches avec Alcéane. Il veille au respect du règlement intérieur et au suivi des demandes d'interventions techniques dans les parties communes et votre logement.

>> **RETROUVEZ SES COORDONNÉES**
sur votre compte locataire en ligne / Mes contacts



UNE DIFFICULTÉ DE PAIEMENT ?

SI VOUS RENCONTREZ UNE DIFFICULTÉ POUR PAYER VOTRE LOYER, surtout, n'attendez pas et contactez rapidement un conseiller social.

>> **RETROUVEZ SES COORDONNÉES**
sur votre compte locataire en ligne / Mes contacts

En 1 clic !

Votre compte locataire est disponible sur votre mobile avec l'application *Mon Alcéane*



L'APPLI EST GRATUITE ET TÉLÉCHARGEABLE SUR



Alcéane

444 avenue du Bois au Coq
CS 77006
76080 Le Havre cedex
Tél. 02 32 850 850
Alceane.fr

Alcéane

Bienvenue chez vous

Alcéane OPHI de la Communauté Urbaine Le Havre Seine Métropole - RCS 488 875 345 Le Havre - Conception - Direction communication - Illustrations - Raphaël Delerue - Novembre 2022



À VOTRE ARRIVÉE dans le logement



ASSUREZ VOTRE LOGEMENT

Le contrat d'assurance habitation garantit les risques de dommages subis ou causés lors d'un sinistre. Ce contrat est à renouveler chaque année et une attestation est à nous transmettre.

>> **DÉPOSEZ VOTRE ATTESTATION**
sur votre compte locataire en ligne / Mon assurance



COMMUNIQUEZ VOTRE NOUVELLE ADRESSE

Vous devez signaler votre nouvelle adresse à vos contacts, aux organismes publics, banques et à vos fournisseurs de service (courrier, eau, gaz, électricité, internet, téléphonie...). Pensez au site internet Franceconnect.gouv.fr qui facilite ces démarches administratives.



METTEZ EN ROUTE VOTRE CHAUDIÈRE

Pour votre chaudière ou votre chauffe-eau gaz individuel, contactez : ISERBA au **0 800 574 273** Service & appel gratuits



Pour le raccordement de votre logement à la fibre, vous devez, au préalable, demander une autorisation de raccordement par écrit à Alcéane.





L'ENTRETIEN DU LOGEMENT

L'entretien de votre logement se répartit entre vous et Alcéane. Pour assurer les réparations qui vous incombent, Alcéane a mis en place un contrat entretien dépannage (CED) qui vous permet de bénéficier des services d'un prestataire habilité pour intervenir dans le logement. N'hésitez pas à faire appel à lui !



>> DEPUIS VOTRE COMPTE LOCATAIRE, VOUS POUVEZ :

- > Effectuer une demande d'intervention.
- > Consulter les numéros de vos prestataires dépannage.
- > Consulter le guide entretien dépannage.



CONSULTEZ LE GUIDE ENTRETIEN DÉPANNAGE

pour connaître les prestations incluses dans le CED. Il vous a été remis lors de la signature de votre bail.

>> Retrouvez le **guide contrat entretien et dépannage** sur Alceane.fr / Téléchargements

LES BONS GESTES AU QUOTIDIEN



AÉREZ VOTRE LOGEMENT

10 minutes par jour en éteignant vos radiateurs.



INSTALLEZ DES MOUSSEURS

sur vos robinets pour réduire le débit de 30 à 50 %.



NETTOYEZ LES VENTILATIONS

aspirez et dépoussiérez vos grilles d'aération.



PRIVILÉGIEZ LES DOUCHES

au bain et ne laissez pas couler l'eau pendant le savonnage.



NE JETEZ PAS DE LINGETTES DANS LES TOILETTES



REPÉREZ LES FUITES

et consultez votre CED pour réparations.



LE PAIEMENT DE VOTRE LOYER

LE PRÉLÈVEMENT AUTOMATIQUE

En optant pour le prélèvement automatique de votre loyer, vous choisissez la date de votre prélèvement (le 2, le 7 ou le 10 de chaque mois) et vous bénéficiez du service des avis d'échéances en ligne.

Depuis votre compte locataire en ligne, rendez-vous dans *Mon loyer* puis cliquez sur *Compléter une demande de prélèvement*.

LE PAIEMENT EN LIGNE

Le paiement en carte bancaire depuis le site Alceane.fr ou l'appli mobile *Mon Alcéane* est entièrement sécurisé.

Depuis votre compte locataire en ligne, rendez-vous dans *Mon loyer* et suivez les modalités indiquées.

LE CHÈQUE BANCAIRE

Votre chèque doit être signé et libellé à l'ordre d'Alcéane. Il est à envoyer par courrier ou à déposer à Alcéane.

Indiquez au dos du chèque votre numéro de contrat et joignez le coupon détachable de votre avis d'échéance.

TIP - TITRE INTERBANCAIRE DE PAIEMENT

Le paiement par TIP vous permet de régler facilement votre loyer : vous devez dater et signer le volet situé en bas de votre avis d'échéance et l'envoyer dans l'enveloppe jointe (sans oublier de la timbrer).

Le règlement du loyer s'effectue mensuellement à terme échu c'est-à-dire à la fin du mois écoulé.



>> DEPUIS VOTRE COMPTE LOCATAIRE, vous pouvez nous informer de tout changement de situation familiale, et nous transmettre vos documents.

VOTRE SITUATION ÉVOLUE ?

Vous venez de vous marier, vous vous êtes pacser, vous vous séparez, votre conjoint(e) décède... Retrouvez toutes les pièces justificatives à fournir sur Alceane.fr / Je suis locataire / Vos démarches pour mettre à jour votre contrat.



VOTRE COMPTE LOCATAIRE

depuis le site Alceane.fr ou l'appli mobile *Mon Alcéane*

VOTRE LOYER

Payez en ligne ou complétez une demande de prélèvement. Vous pouvez également modifier votre RIB et votre date de prélèvement.

VOS AVIS D'ÉCHÉANCES

Consultez et téléchargez vos avis d'échéances*.

VOS DEMANDES

Contactez nos services pour vos demandes d'intervention, envoyez un document ou posez une question.

VOTRE ASSURANCE

Déposez votre attestation d'assurance habitation, suivez son enregistrement et consultez la date de votre prochaine échéance.

VOS CONTACTS

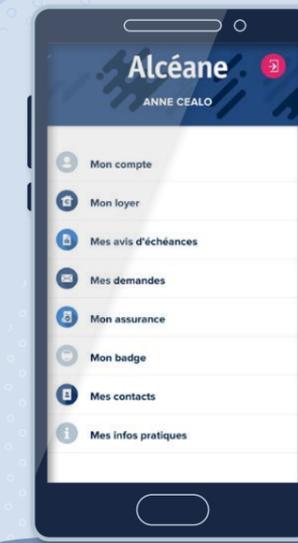
Retrouvez les numéros utiles pour vos dépannages (*CED, ascenseur, chauffage, ventilation...*) ainsi que les coordonnées de votre contact de proximité et de votre conseiller social.

VOS BADGES D'ACCÈS

Commandez et payez vos badges puis recevez-les directement chez vous, sans vous déplacer.

VOS INFORMATIONS

Modifiez vos coordonnées mail / téléphoniques, personnalisez votre mot de passe, téléchargez vos guides et consultez des informations utiles.



POUR ACCÉDER À VOTRE COMPTE LOCATAIRE.

Identifiez-vous avec votre numéro de contrat et le mot de passe qui vous a été remis lors de la signature de votre bail.

VOUS AVEZ OUBLIÉ VOTRE MOT DE PASSE ?

Rendez-vous sur votre compte sur Alceane.fr ou sur l'appli *Mon Alcéane* et cliquez sur **Mot de passe oublié** pour le recevoir par SMS ou par mail.

* Soumis à condition



PARTICIPEZ AU BIEN VIVRE ENSEMBLE



RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Lors de la signature de votre bail vous avez approuvé le règlement intérieur. Si vous ne respectez pas le bien-être de votre voisinage, des sanctions seront appliquées.



LA COLLECTE DES ORDURES

Tous vos déchets sont à trier. Un mauvais tri peut empêcher la collecte des déchets et nuire à la propreté de votre cadre de vie.

>> Retrouvez le **guide du tri** sur Alceane.fr / Je suis locataire / Votre logement.



LES ENCOMBRANTS

Vos encombrants sont à déposer au centre de recyclage de votre commune. Si vous ne disposez pas de véhicule, d'autres solutions sont possibles : la vente sur des sites spécialisés ou un don à une association, un proche, un voisin...

>> Retrouvez le **guide encombrants et recyclage** sur Alceane.fr / Téléchargements

EN CAS DE SINISTRE



1^{er} RÉFLEXE

Trouvez d'où vient la fuite pour couper l'eau.

2^{ème} RÉFLEXE

Contactez votre prestataire CED pour réparer l'origine de la fuite.

3^{ème} RÉFLEXE

Contactez le service assurances et garanties d'Alcéane par mail à assu@alceane.fr ou par téléphone au 02 32 850 850, puis votre assureur.

>> Retrouvez le **guide des sinistres** sur Alceane.fr / Téléchargements