

Qui doit intervenir ?

→ VOS DÉPANNAGES CED

Contactez le prestataire de votre secteur (voir au dos du dépliant).

→ VOS DÉPANNAGES CHAUFFAGE, CHAUDIÈRE INDIVIDUELLE*, CHAUFFE-EAU*, CUMULUS*, VENTILATION ET ASCENSEUR

Connectez-vous à votre compte locataire et rendez-vous dans Mes contacts pour connaître le numéro de téléphone de vos prestataires.
(* dépannage et entretien annuel)

→ LES AUTRES DÉPANNAGES

Vos badges / clés, boîtes aux lettres, portiers phoniques, radiateurs à eau, radiateurs électriques, sèche-serviettes, insuffisance de chauffage ou d'eau chaude, problème de consommation d'eau chaude collective, revêtements de sol, faïence, carrelage, garde-corps, balcon, infiltration façade - terrasse, réception TV (par antenne hertzienne collective), présence de moisissure ou de nuisibles (désinsectisation, dératisation, désinfection).

Connectez-vous à votre compte locataire et rendez-vous dans Mes demandes pour effectuer une demande d'intervention.
Ou contactez Alcéane par téléphone au 02 32 850 850.

→ RESTE À VOS SOINS

Pour tous les logements : la réception TV / téléphone / internet et les embellissements (peinture des murs et des plafonds).

Pour les pavillons : l'entretien du jardin, nettoyage des gouttières et des systèmes d'évacuation des eaux pluviales.

Les réparations qui font suite à des dégradations volontaires, à un défaut d'entretien ou de négligence ne seront pas assurées par les prestataires

Votre prestataire CED est

ISERBA

Si j'habite ...

Le Havre (secteur rouge)
Octeville-sur-Mer
Fontaine-la-Mallet

Montvilliers
Epouville
Fontenay

Criquetot-l'Esneval
Saint-Jouin-Bruneval

Étretat
Yport
Sainte-Adresse

Je contacte **ISERBA** au

02 79 92 06 32

UNICIA

Si j'habite ...

Le Havre (secteur vert)
Octeville-sur-Mer
(Gallicaux Agapanthe)

Épouville (Héraclès)
Harfleur

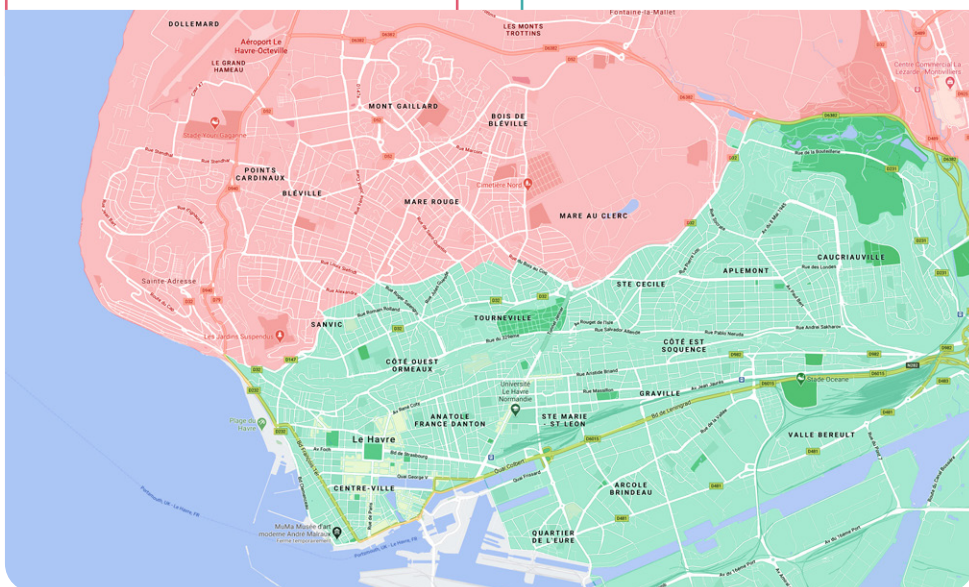
Gonfreville-l'Orcher
Gainneville
Gournay

Angerville-l'Orcher
Sandouville

Honfleur - Deauville - Cabourg

Je contacte **UNICIA** au

02 32 73 60 59



Alcéane

444 avenue du Bois au Coq
CS 77006 - 76080 Le Havre cedex
Alceane.fr

Alcéane OPH de la communauté urbaine Le Havre Seine Métropole - RCS 488 875 545 Le Havre Conception : Direction communication - Photo : Freepix - Janvier 2026

Qui fait quoi ? Entretien et dépannage

Au 1^{er} janvier 2026

Alcéane

Des spécialistes pour effectuer les interventions

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) pour bénéficier des services d'un prestataire habilité.

Une fuite d'eau, un évier bouché, une serrure qui fonctionne mal, une prise de courant descellée... Autant de petits tracas que votre prestataire CED prend en charge dans un délai variable selon le degré d'urgence et vos disponibilités.

Ce contrat comprend également un contrôle annuel de votre logement pour vérifier et remplacer, si nécessaire, les équipements assurant votre sécurité.

Ce guide vous précise les dépannages inclus dans votre CED et les numéros utiles pour vos demandes d'intervention.

Pour toutes les prestations incluses
dans votre contrat entretien dépannage



Intervention sous 2 heures
pour une fuite d'eau non maîtrisable
sur une canalisation, une panne
générale d'électricité,
une fuite de gaz ou une porte
d'entrée bloquée.



**Appel 7 jours sur 7
et 24 heures sur 24.**



Intervention sous 6 heures
pour une fuite d'eau non maîtrisable
sur la robinetterie, les appareils
sanitaires obstrués ou une fenêtre
bloquée qui ne se ferme plus.



Intervention entre 2 et 5 jours
pour les autres prestations du CED.



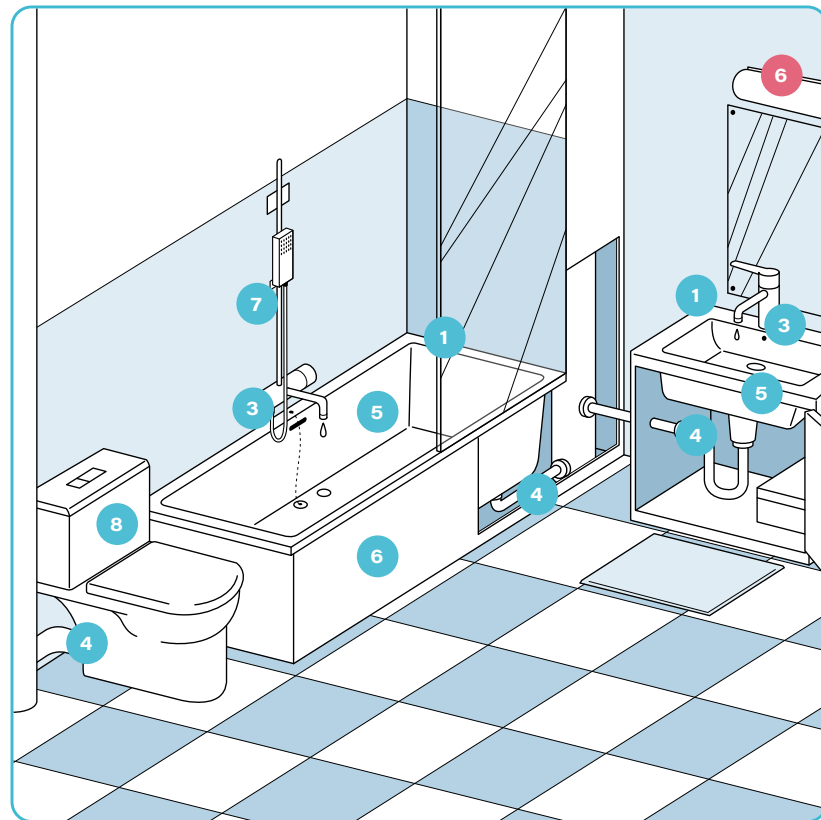
UNE VISITE DE CONTRÔLE ANNUELLE

Chaque année, un contrôle de votre logement sera réalisé pour vérifier le bon fonctionnement des équipements et des éléments assurant votre sécurité. Pour cette visite obligatoire, votre prestataire CED vous informera de sa venue et vous délivrera une attestation de passage.

Plomberie / Robinetterie



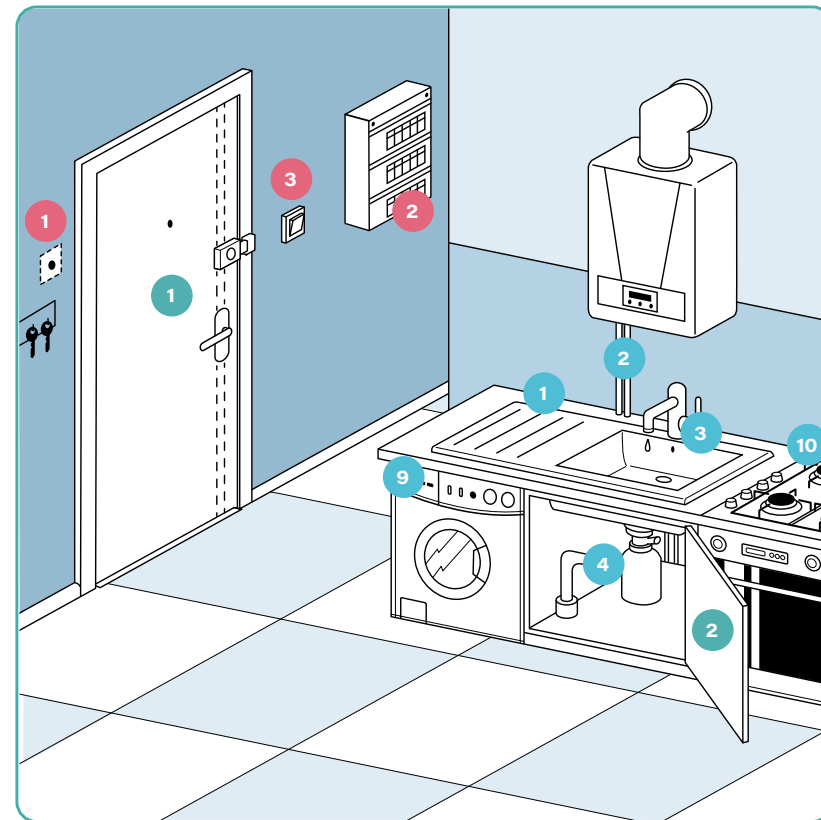
- 1 Vérification ou remplacement des joints d'étanchéité.
- 2 Vérification, réparation ou fixation des alimentations eau froide et eau chaude.
- 3 Vérification, réparation ou remplacement du robinet / mitigeur, de la bonde et du système de commande.
- 4 Débouchage, vérification, réparation ou fixation du système d'évacuation (siphon, canalisation...).
- 5 Refixation des équipements sanitaires.
- 6 Vérification de la fixation ou remplacement du tablier et des pieds de baignoire.
- 7 Vérification ou remplacement du flexible de douche, de la douchette et du support.
- 8 Vérification, réparation ou remplacement du mécanisme de chasse d'eau (flotteur, robinet d'arrêt, cône de chasse, joints réservoir/cuvette et cuvette/pipe) et de la manette de manœuvre (tirette ou bouton poussoir).
- 9 Vérification, réparation ou remplacement du robinet et du siphon du lave-linge et du lave-vaisselle.
- 10 Vérification des installations de gaz, des éléments de sécurité, de fixation des canalisations et des robinets de gaz. Contrôle d'absence de fuite de gaz.



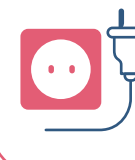
Serrurerie / Menuiserie



- 1 Vérification, réparation ou remplacement des composants de la porte d'entrée, des portes intérieures y compris les accès au garage et à la cave, uniquement pour les pavillons (poignée, serrure, verrous, huisserie, béquille, plaque de propreté... hors remplacement de la porte). Graissage des fermetures et de leur mécanisme.
- 2 Vérification et refixation du meuble sous évier.
- 3 Vérification et remplacement du passage des entrées d'air.
- 4 Vérification, réglage ou remplacement des pièces de volets défectueuses (sangle, manivelle, moteur, lames...).
- 5 Vérification, réparation ou remplacement des mécanismes d'ouverture (paumelle, poignée, sangle, enrouleur...). Graissage des fermetures et de leur mécanisme.
- 6 Vérification, réparation ou remplacement des barres de seuil et des butées de porte.
- 7 Vérification des portes de placard et portes coulissantes.
- 8 Vérification et remplacement des joints d'étanchéité sur les ouvrants et dormants des fenêtres.



Électricité



- 1 Vérification, réparation ou remplacement de la sonnette.
- 2 Contrôle et vérification de l'installation et du tableau électrique. Vérification et remplacement des fusibles, des disjoncteurs, du disjoncteur différentiel et du porte-fusible.
- 3 Vérification, réparation, remplacement ou refixation des prises de courant, des interrupteurs électriques, des commandes de volets roulants et de la VMC.
- 4 Vérification du détecteur avertisseur autonome de fumée.
- 5 Vérification, réparation ou remplacement des douilles et des plafonniers.
- 6 Vérification, réparation, fixation ou remplacement des appliques sanitaires et de leurs tubes néons.
- + Pour les pavillons et petits collectifs: dépannage et remplacement des luminaires extérieurs.

