Bienvenue chez vous

Vos infos pratiques

Alcéane

À votre arrivée

Certaines démarches sont importantes à effectuer avant et après votre emménagement.

Ouvrez votre compteur d'eau froide

Contactez Le Havre Seine Métropole au **02 35 22 25 25** si vous habitez Le Havre, Harfleur, Gainneville, Gonfreville l'Orcher ou Sainte-Adresse.
Pour les autres communes, rendez-vous sur : **Service.eau.veolia.fr** .

Choisissez vos fournisseurs électricité et/ou gaz

Pour vous aider, consultez le site **Energie-info.fr** (institution publique indépendante), puis indiquez votre commune et choisissez votre prestataire en fonction de vos besoins.

Mettez en route votre chaudière

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

Raccordez-vous à la fibre

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

Déposez vos encombrants dans les centres de recyclage

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...

Pour plus d'infos sur les centres de la Communauté Urbaine Le Havre Seine Métropole, scannez le QR code.

Vos contacts au quotidien

Une question ?
Un renseignement ?

→ votre gestionnaire d'immeuble

Votre contact de proximité 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 ou par affichage dans votre hall d'immeuble.

→ notre centre d'appels 02 32 850 850

→ par mail

Connectez-vous à votre compte locataire sur **Alceane.fr** ou sur l'appli mobile **Mon Alcéane,** puis rendez-vous à la rubrique **Mes demandes**.

→ par courrier

444 avenue du Bois au Coq ▪ CS 77006 ▪ 76080 Le Havre cedex

L'entretien de votre logement

L'entretien de votre logement se répartit entre vous, Alcéane et des prestataires mandatés.

Le contrat entretien dépannage (CED)

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.

>> **Consultez le guide entretien dépannage** pour connaître les prestations incluses dans le CED et le numéro de votre prestataire. Il vous a été remis lors de la signature du bail.

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

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 éco-gestes à adopter dans votre logement

Quelques gestes simples et essentiels pour réaliser facilement des économies d'énergie.

PRIVILÉGIEZ LES DOUCHES

qui consomment en moyenne entre 25 et 100 litres d'eau contre 250 litres pour un bain.

NE JETEZ PAS LES LINGETTES

aux toilettes : ce n'est pas écologique et vous risquez de boucher les canalisations.

INSTALLEZ DES MOUSSEURS

sur vos robinets pour réduire le débit de l'eau et donc consommer moins d'eau.

NETTOYEZ LES VENTILATIONS

une fois par mois et ne les bouchez pas car elles permettent de renouveler l'air de la pièce.

COUPEZ VOTRE ROBINET

pendant la vaisselle à la main. Ne laissez pas l'eau couler en continu pendant le lavage.

NE COUVREZ PAS VOS RADIATEURS

avec du linge ou ne placez pas de meubles devant pour une meilleure diffusion de la chaleur.

DORMEZ AU FRAIS

16 ou 17°C suffisent pour bien dormir. C'est plus sain et économique !

AÉREZ TOUS LES JOURS

au moins 10 minutes pour assainir l'air de votre logement.

En cas de sinistre

En cas de sinistre comme un dégât des eaux, il est important de savoir comment réagir rapidement en adoptant les bons réflexes pour limiter les dégâts.

L'assurance habitation est une obligation

Vous devez communiquer la nouvelle attestation chaque année à Alcéane.

Vous devez souscrire une assurance habitation comprenant la responsabilité civile pour les dommages causés accidentellement à un tiers. Si un sinistre se déclare dans votre logement et cause des dégâts chez vous, chez vos voisins ou à l'immeuble, votre responsabilité peut être engagée. En l'absence d'assurance habitation, vous devrez indemniser vos voisins ou le bailleur pour des sommes pouvant être très importantes !

UN SINISTRE ?

Vol, incendie, tempête, choc de véhicule sur une résidence d'Alcéane…

PRÉVENEZ IMMÉDIATEMENT

Alcéane par mail à **assu@alceane.fr**

ET

Votre assurance qui vous informera des démarches à réaliser en fonction du type de sinistre.

D'abord, trouvez d'où vient la fuite pour couper l'eau !

La fuite est dans votre logement :

- Fermez l'arrivée d'eau au compteur.
- Mettez un récipient pour recueillir l'eau.
- Épongez.
- N'utilisez plus l'appareil à l'origine de l'écoulement.
- Déplacez les biens qui risquent de s'abîmer.

La fuite est chez votre voisin :

Allez le voir et proposez-lui les mêmes précautions que pour votre logement.

La fuite est dans les parties communes ou un logement vacant :

Prévenez immédiatement Alcéane au :

02 32 850 850

Ensuite, appelez votre prestataire CED* pour réparer l'origine de la fuite

Connectez-vous à votre compte locataire, rubrique **mes contacts,** pour retrouver le nom et les coordonnées de votre prestataire Contrat Entretien Dépannage.

Et enfin, prévenez votre assurance

Votre assurance gère le sinistre

- Elle vous indiquera avec qui vous devez remplir le constat.
- Elle enverra un expert, si nécessaire, pour évaluer les dégâts et définir qui engagera les travaux.
- Elle vous indemnisera quel que soit le responsable, à condition que la cause du sinistre soit garantie par votre contrat.

  L'indemnisation perçue par l'assurance vous permettra de réaliser les travaux indiqués par l'expert. Attention, les réparations mal ou non réalisées peuvent être facturées lors de votre départ du logement. Des travaux complémentaires peuvent être faits par Alcéane à la demande de l'expert.

Alcéane vous accompagne

- La rédaction du constat.
- La présence aux expertises organisées par votre assurance.
- La réalisation des travaux de réparation des dommages suivant les demandes de l'expert.

Pensez à déposer votre nouvelle attestation sur votre compte en ligne, rubrique Mon assurance

Vos moyens de paiement

Vous disposez de plusieurs moyens de paiement pour payer votre loyer mensuellement à terme échu (c'est-à-dire à la fin du mois).

Prélèvement automatique

Avec le prélèvement automatique, vous choisissez la date de votre prélèvement (le 2, le 7 ou le 10 du mois) et vous bénéficiez également du service des avis d'échéances en ligne. Fini le papier ! Vos avis sont archivés sur votre compte locataire sécurisé pour les consulter et les télécharger à tout moment.

Depuis votre compte locataire, vous pouvez modifier votre RIB et votre date de prélèvement quand vous le souhaitez.

Pour payer par prélèvement

- Avant de commencer, munissez-vous d'un RIB.
- Depuis **votre compte locataire en ligne**, rendez-vous dans **Mon loyer** et cliquez sur **Compléter une demande de prélèvement en ligne**.

  Vous pouvez aussi télécharger la demande de prélèvement sur **Alceane.fr** et la renvoyer par courrier, accompagnée d'un RIB.

Carte bancaire ou virement bancaire sur Alceane.fr

Le paiement en carte ou par virement 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.

>> **Depuis votre compte locataire**, le paiement en ligne est sécurisé et accessible 24 heures / 24 et 7 jours / 7. **Vous pouvez également payer en plusieurs fois.**

Le TIP : Titre Interbancaire Paiement

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

Lors du premier paiement par TIP ou si vous avez changé de domiciliation bancaire, vous devez joindre votre relevé d'identité bancaire (RIB) du compte à débiter avec le volet du TIP.

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 au 444 avenue du Bois au Coq 76620 Le Havre.

N'oubliez pas d'indiquer au dos du chèque votre numéro de contrat et de joindre le coupon détachable de votre avis d'échéance.

Vos démarches sur votre compte locataire

votre loyer

Payez en ligne par carte bancaire ou virement bancaire ou bien en complétant une demande de prélèvement. Vous pouvez également modifier votre RIB et votre date de prélèvement en ligne.

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.

vos badges d'accès

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

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...) et les coordonnées de votre contact de proximité.

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 sur Alceane.fr ou l'appli mobile Mon Alcéane avec votre numéro de contrat (disponible en haut à gauche de votre avis d'échéance) **et votre mot de passe**. Vous pouvez réinitialiser votre mot de passe par mail ou sms en cliquant sur Mot de Passe oublié.

êtes-vous éligible à la prime d'activité ?

La prime d'activité est une aide financière pour les travailleurs. Pour y prétendre, rendez-vous à votre CAF ou effectuez vos démarches en ligne sur le site Caf.fr

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 488 875 345 Le Havre • Conception : Direction communication • Crédits photos : Adobe stock - Freepik • Juin 2025