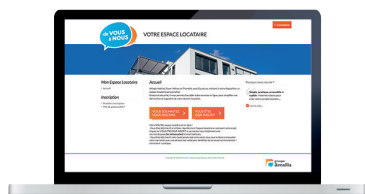


## En contact 24h/24



### PAR INTERNET

Suivi de mes sollicitations techniques, coordonnées des entreprises qui assurent la maintenance de certains équipements de mon logement, suivi de mon compte et paiement de mon loyer... j'ai tout dans mon « espace locataire » en ligne, accessible 24h/24. Gratuit, simple et sécurisé, il est aussi accessible depuis mon mobile ou ma tablette.



[alliaidehabitat.com](http://alliaidehabitat.com)



### PAR TÉLÉPHONE

Les Conseillers Clientèle sont des professionnels à mon écoute pour me renseigner et trouver les meilleures réponses à mes demandes.

**04 72 89 22 22**

Du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30 et le jeudi 16h30



### PAR MAIL

Depuis mon « espace locataire » ou depuis le site, je peux faire mes demandes par mail quand je veux. Les Conseillers Clientèle me répondent au plus vite.



### EN CAS D'URGENCE ?

En dehors de l'ouverture du Centre de Relation Clients, c'est-à-dire le soir à partir de 17h30, la nuit, le week-end et les jours fériés.

En cas de problème grave dans mon logement ou ma résidence, mettant en cause la sécurité des biens et des personnes et nécessitant une intervention technique urgente, j'appelle le service ALLUR : **04 78 79 36 31**

**En cas de sinistre très grave, j'appelle en priorité :**

- 18** Pompiers
- 17** Gendarmerie - Police
- 15** Samu
- 112** Service Secours d'Urgence Européen

# Echanges de bons procédés...

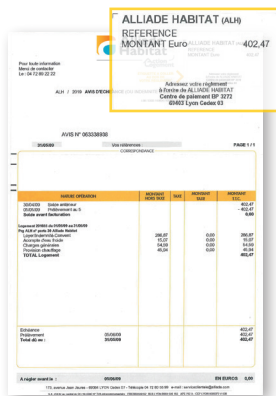
## Je choisis le prélèvement automatique pour payer mon loyer.

C'est gratuit et rapide pour moi : je remplis une seule fois le formulaire, je suis prélevé à la date que j'ai choisie et je peux suivre mes paiements dans mon « espace locataire ».

Toutes les informations sur [alliadehabitat.com](http://alliadehabitat.com)

## Je paye mon loyer par chèque.

Je pense à coller l'étiquette (partie encadrée jaune ci-contre) qui est en haut à droite de mon avis d'échéance au dos du chèque : cela permet un traitement plus rapide.

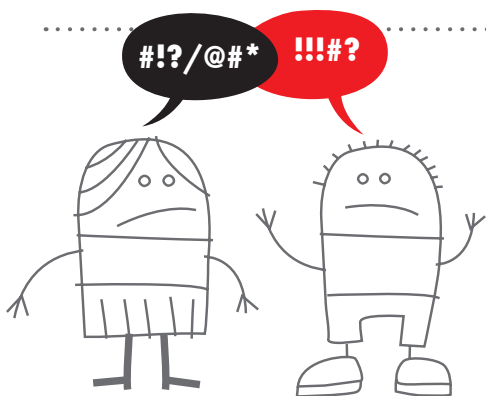


## Je change de situation familiale ou professionnelle

Je préviens au plus vite Alliage Habitat pour que mon dossier soit à jour.

## Je souhaite devenir propriétaire...

Chaque mois, je peux consulter les offres de logement qu'Alliage Habitat me propose, avec mon avis d'échéance.



## Conflit de voisinage, que faire ?

### LA MÉDIATION : UNE SOLUTION ADAPTÉE À CHAQUE CONFLIT.

Souvent, en cas de difficultés avec vos voisins, le premier réflexe est d'aller vers votre bailleur et plus particulièrement vers votre Responsable Clientèle. Une autre solution existe : faire appel à un médiateur.

La médiation est réalisée par des professionnels pour créer et/ou renouer le dialogue, et responsabiliser chacune des parties. Cette démarche volontaire et gratuite est faite dans un lieu neutre afin que chacun puisse exprimer librement son point de vue. Parfois, les Responsables Clientèle d'Alliage Habitat peuvent d'ailleurs vous orienter vers une association de médiation.

*Renseignez-vous auprès de votre Mairie, de la Maison de Justice et du Droit, d'un Centre Social : ces structures sauront vous orienter vers l'association de médiation la plus proche.*

## Pensez-y !

**Même en hiver, je ne bouche pas les entrées et sorties d'air (sur les fenêtres et les bouches de ventilation mécanique) de mon logement.**

Le système d'aération d'un logement sert à renouveler l'air et à éviter que l'humidité s'installe. Je ne les bouche en aucun cas au risque d'empêcher l'évacuation des pollutions domestiques (odeurs, fumées...) et le renouvellement de l'air dans mon logement.

## Bon à savoir !

Après l'installation du détecteur de fumée dans votre logement par les sociétés PROXISERVE, ISS (Saint Etienne et Lyon) et VP SITEX mandatées par Alliage Habitat, vous devez envoyer l'attestation d'installation à votre assurance et non à Alliage Habitat.