

# Vos interlocuteurs

Pour une meilleure efficacité,  
adressez-vous :



## VOUS RÉGLEZ VOTRE LOYER

Fiche pratique  
**N°3**

### EN AGENCE

Si votre groupe n'a pas de gardien ou pour toute question urgente  
en l'absence de gardien ou du Responsable de Gestion de Secteur :

#### Agence EST

25, avenue de Frais Vallon  
13013 Marseille

Téléphone : 04 91 86 46 90

Télécopie : 04 91 86 46 99

Courriel : agence-est@  
hmpmarseille.fr

#### Accueil du public

L'agence reçoit uniquement  
sur rendez-vous.

Lundi, jeudi et vendredi de  
8h30 à 12h15

Mardi de 8h30 à 12h15  
et de 13h30 à 16h30

Fermeture mercredi la journée

Accueil téléphonique de 8h30  
à 12h15 et de 13h30 à 16h30

#### Agence LITTORAL

14, rue du Racati  
13003 Marseille

Téléphone : 04 96 11 67 30

Télécopie : 04 96 11 67 59

Courriel : agence-littoral@  
hmpmarseille.fr

#### Accueil du public

L'agence reçoit uniquement  
sur rendez-vous.

Du lundi au vendredi de  
8h30 à 12h15 et

de 13h30 à 16h30

Accueil téléphonique de 8h30  
à 12h15 et de 13h30 à 16h30

#### Agence SUD

372, rue Saint-Pierre  
13005 Marseille

Téléphone : 04 96 19 05 60

Télécopie : 04 96 19 05 89

Courriel : agence-sud@  
hmpmarseille.fr

#### Accueil du public

L'agence reçoit uniquement  
sur rendez-vous.

Du lundi au vendredi de  
8h30 à 12h15 et de 13h30  
à 16h30

Accueil téléphonique de 8h30  
à 12h15 et de 13h30 à 16h30

### SUR VOTRE GROUPE

#### À votre gardien

Il est notre représentant et votre  
interlocuteur le plus proche pour traiter  
vos demandes. Il assure des permanences  
l'après-midi dans sa loge.

#### À votre Responsable de Gestion de Secteur

Il assure une permanence sur le site,  
à dates et heures fixes, affichées  
dans la loge ou dans les halls d'entrée.

#### Siège

25, avenue de Frais Vallon  
13388 Marseille Cedex 13

Téléphone : 04 91 10 80 00

#### Accueil téléphonique

Du lundi au vendredi  
de 8h30 à 12h et de  
13h à 16h45

#### Accueil du public

Lundi, jeudi et vendredi de  
8h30 à 12h15

Mardi de 8h30 à 12h15  
et de 13h30 à 16h30

Fermeture mercredi la  
journée

#### Direction Maintenance et Énergies

Téléphone : 04 91 98 28 01

#### Accueil téléphonique

Du lundi au vendredi  
de 8h30 à 12h et de  
13h à 17h

**N° URGENCE**  
**04 72 83 19 38**

Ce service fonctionne pendant la  
fermeture des bureaux d'Habitat  
Marseille Provence Aix-Marseille  
Provence Métropole.

Horaires : de 16h30 à 8h30 du  
lundi au vendredi et 24h sur 24  
les samedis, dimanches et jours  
fériés.

Artékom



**Différents modes de paiement sont  
possibles, des échéances sont  
à respecter.**

**Découvrez toutes les  
informations utiles.**

# Vous choisissez votre moyen de paiement



## Au moyen du TIP SEPA

Le TIP SEPA correspond à une autorisation ponctuelle de prélèvement de la somme indiquée en « **montant dû** ».

Il remplace le paiement par chèque.

Il suffit de **dater et signer la partie prédécoupée du TIP SEPA** et de l'envoyer dans l'enveloppe, à **affranchir**, jointe à votre facture.

- Vérifiez que votre numéro de compte est indiqué sur la partie prédécoupée du TIP SEPA,
- Dans le cas contraire, joignez un Relevé d'Identité Bancaire (R.I.B.) mentionnant le BIC et l'IBAN.



## Par Prélèvement Automatique

Il remplace le paiement par chèque.

Le prélèvement sera effectif le **5 ou le 13** du mois suivant votre avis d'échéance, selon le choix effectué préalablement lors du dépôt de votre demande de prélèvement.

Pour que le prélèvement puisse être mis en place, **il faut que vous soyez à jour des paiements de votre loyer** et que nous ayons reçu votre demande **avant le 15 du mois**.

Vous avez la possibilité de le suspendre sans frais, à partir de la prochaine échéance.



## Par carte bancaire

1. Téléchargez l'**application Habitat Marseille Provence** sur le **store iTunes** ou **Android**, selon votre téléphone.
2. Créez votre compte sur l'appli avec votre **numéro de client HMP**.
3. Dans le menu, la rubrique **Paiement en ligne** vous permet d'accéder au site sécurisé de la banque, pour régler tout ou partie de votre loyer (à partir de 20 €) **par carte bancaire**. Le montant sera débité sur votre compte bancaire et apparaîtra **2 jours ouvrés plus tard** sur le relevé de votre compte client sur l'appli.



## Au moyen d'un chèque

1. Établissez un chèque à l'**ordre d'Habitat Marseille Provence**.
2. Adressez-le impérativement accompagné de la **partie prédécoupée du TIP SEPA, non signée**, dans l'enveloppe, à affranchir, jointe à votre facture.
3. Vous recevez votre avis d'échéance vers le 25, pour le mois qui se termine – c'est le paiement à terme échu.
4. Vous devez régler votre loyer en fin de mois et avant le 5 du mois suivant.

Soyez très vigilant sur le respect des échéances et choisissez le mode de paiement le plus facile.



# L'avis d'échéance

Votre avis d'échéance comporte 2 colonnes :



## Vous nous devez :

- Loyer et charges du mois qui s'achève.
- Une fois par an, régularisation des charges locatives et de votre consommation d'eau si celles-ci sont supérieures aux sommes versées mensuellement.



## Nous vous devons :

- Montant de l'APL que nous encaissons pour votre compte.
- Une fois par an, régularisation des charges locatives et de votre consommation d'eau si celles-ci sont inférieures aux sommes versées mensuellement.



## En cas d'impayé



Le montant de votre dette apparaît dans la rubrique « Solde, arrêté au... », les frais de procédure apparaissent en « Vous nous devez... ». Si vous avez un plan d'apurement, que vous respectez, seul le montant de l'échéance mensuelle apparaît en rubrique « Vous nous devez... ».



Vous réglez la somme figurant dans la rubrique « Montant total... » qui correspond au montant de la colonne « Vous nous devez » diminué du montant de la colonne « Nous vous devons ».

