

Découvrez les services de l'espace locataire

Créteil Habitat a créé un espace entièrement dédié à ses locataires. Il vise à vous faciliter la vie, à favoriser les échanges entre vous et nous, à simplifier les démarches administratives. A créer toujours plus de lien.

Avec l'espace locataire sécurisé Créteil habitat, **suivez régulièrement le détail des mouvements de votre compte locataire** (nature du paiement, montant débité et/ou crédité, solde location en cours,...).

Vos relevés de compte sont également téléchargeables et/ou imprimables (version .pdf).

Vous pouvez également déclarer un sinistre, faire une réclamation ...

En septembre prochain, vous pourrez également, depuis votre compte, **régler votre loyer en ligne et ce, en toute sécurité** (cartes bancaires uniquement).

Activez votre compte en ligne et venez découvrir l'espace qui vous est dédié.

Ce mode d'emploi vous aidera à faire vos premiers pas dans l'espace locataire.

AU SOMMAIRE

Espace locataire résident

Tableau de bord	p.3 à 5
Situation personnelle	p.6 à 8
Compte-paiement CB	p.8
Mon logement	p.8
Déclarations/Demandes	p.9

Déclarations/Demandes

Sinistre	p.9 et 10
Réclamations	p.10
Plan d'apurement	p.11
Autorisation de prélèvement	p.12



COMMENT ACCÉDER À L'ESPACE LOCATAIRE ?

Vous accédez à l'espace locataire en vous connectant au site internet de Créteil Habitat : www.creteil-habitat.com puis en cliquant sur l'icône en haut à droite



Une page s'affiche, vous obtenez l'écran ci-dessous : **ULIS EXTRANET**

COMMENT CRÉER UN COMPTE LOCATAIRE ?

Ce compte sera créé à partir de votre **NUMÉRO DE TIERS**, numéro qui se trouve sur votre quittance de loyers (modèle ci-dessous). Une fois votre compte créé, saisissez votre adresse mail, votre mot de passe

Puis « **Valider** »

La création du compte locataire sera ensuite validé, en interne, par votre référent de gestion locative. Avant de faire la demande d'inscription, il faut que le locataire donne son mail au responsable de gestion locative (RGL). Une fois la demande d'inscription faite le RGL doit valider la demande. Un mail de confirmation est envoyé au locataire.

CRETEILhabitat

Facture : 2010
 Intitulé : 10
 Période : 01.08.2010 - 31.08.2010
 Contrat : 2
 Tiers : 3

Société propriétaire
 S.E.M.I.C
 SIRET
 7 Rue des Ecoles
 94048 CRETEIL CEDEX
 N° TVA: FR 6967200
 Suivi par :
 Téléphone : 014517
 Mail : @creteil-habitat.com
 CRETEIL, Le

FACTURE	En Euros	MONTANT	SITUATION DE VOTRE COMPTE	
Contrat 25 (2 7- 1- 3-01)			Solde au 25/08/2010	0,00
LOYER CONVENTIONNE		473,14		
PROVISIONS ASCENSEURS		3,20		
PROVISIONS DE CHAUFFAGE		22,42		
CABLAGE		1,05		
PROVISIONS EAU FROIDE		42,99		
PROVISIONS EAU CHAUDE		53,49		
PROVISIONS CHARGES GENERALES		76,50		
SUPPLEMENT DE LOYER		53,80		
LOCATION COMPTEUR D'EAU		3,00		
APL MENSUELLES		-514,55		
			Appel facture	215,04
TOTAL FACTURE		215,04	MONTANT DU	215,04

RECAPITULATIF TAXES

Nous allons au fur et à mesure aborder chacun des points que contient ce programme de gestion locative. **Notre objectif est de vous faciliter la compréhension de cet outil pour vous aider dans vos démarches au quotidien.**

Une fois votre compte créé, l'écran ci-dessous s'affiche :

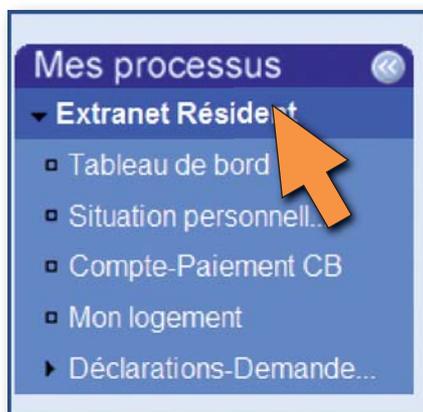


ACCÉDER AUX DIFFÉRENTS SERVICES DU PROGRAMME DE GESTION LOCATIVE

En cliquant sur « **Espace locataire Résident** » (en haut à gauche), un menu se déroule.

Vous accédez à différents services :

Ces outils vous permettent de vous informer sur l'état de votre compte locataire mais aussi de le mettre à jour



I/ TABLEAU DE BORD

En cliquant sur « **Tableau de bord** » vous accédez à votre compte.

Le «Code du résident» correspond à votre numéro de tiers.

	Code du résident	Libellé type de formulaire	Libellé externe du statut	Date de saisie	N° du formulaire
👉		Paiement par carte bancaire	Enregistré	06/01/2011	69
👉		Paiement par carte bancaire	Enregistré	25/11/2010	64
👉		Réclamation	Enregistré	02/03/2011	71
👉		Sinistre	Enregistré	02/03/2011	70

CONSULTER VOTRE DERNIERE FACTURE

>>> **Ecran 3** - Onglet « Dernière facture »

Infos Locataire	Contrat	Dernière Facture	Relevé des compteurs d'eau	Foyer
Détail dernière facturation				
Résultats : 1 à 9				
N° facture	Code ESI	Période facturation (date début - date fin)	Libellé rubrique	Montant rubrique
1050	2042-06-	01/12/2010 - 31/12/2010	APL MENSUELLE	
1059	2042-06-	01/01/2011 - 31/01/2011	CABLAGE	1,05 €
1059	2042-06-	01/01/2011 - 31/01/2011	LOCATION COMPTEUR D'EAU	1,52 €
1059	2042-06-	01/01/2011 - 31/01/2011	ASCENCEUR	3,07 €
1059	2042-06-	01/01/2011 - 31/01/2011	EAU FROIDE	27,15 €
1059	2042-06-	01/01/2011 - 31/01/2011	EAU CHAUDE	34,84 €
1059	2042-06-	01/01/2011 - 31/01/2011	CHAUFFAGE	53,27 €
1059	2042-06-	01/01/2011 - 31/01/2011	PROVISIONS CHARGES GENERALES	86,05 €
1059	2042-06-	01/01/2011 - 31/01/2011	LOYER CONVENTIONNE	569,18 €
Voulez-vous				
▶ Effectuer un paiement par CB				

VOS RELEVES DE COMPTEURS D'EAU

>>> **Ecran 4** - Onglet « Relevé des compteurs d'eau »

CTDEC = Eau Chaude

CTDEF = Eau Froide

Infos Locataire	Contrat	Dernière Facture	Relevé des compteurs d'eau	Foyer		
Historique des relevés						
Résultats : 1 à 42						
Date relevé précédent	Valeur relevé précédent	Date relevé	Valeur relevé réalisée	Valeur consommation	Observation relevé réalisée	Code compteur
06/09/2010	568,00	06/09/2010	564,00	15,00	NORMA	CTDEC10
04/06/2010	560,00	06/09/2010	569,00	9,00	NORMA	CTDEC10
17/03/2010	551,00	04/06/2010	560,00	9,00	NORMA	CTDEC10
17/12/2009	538,00	17/03/2010	551,00	13,00	NORMA	CTDEC10
17/09/2009	528,00	17/12/2009	538,00	10,00	NORMA	CTDEC10
18/06/2009	520,00	17/09/2009	528,00	8,00	NORMA	CTDEC10
18/03/2009	506,00	18/06/2009	520,00	12,00	NORMA	CTDEC10
17/12/2008	494,00	18/03/2009	508,00	14,00	NORMA	CTDEC10
17/09/2008	480,00	17/12/2008	494,00	14,00	NORMA	CTDEC10
18/06/2008	472,00	17/09/2008	480,00	8,00	NORMA	CTDEC10
19/03/2008	458,00	18/06/2008	472,00	14,00	NORMA	CTDEC10
18/12/2007	446,00	19/03/2008	458,00	12,00	NORMA	CTDEC10

VISUALISER LA COMPOSITION DU FOYER

>>> **Ecran 5** - Onglet « Foyer »

Infos Locataire	Contrat	Dernière Facture	Relevé des compteurs d'eau	Foyer			
Information du foyer							
Résultats : 1 à 1							
Catégorie de ménage	Date de début	Intitulé du foyer	No d'enfants à naître	Nb. d'enfants du foyer	Nb. personnes vivant au foyer	Nbre de personnes à charge du foyer	Nombre d'actifs du foyer
1	13/03/2002	FOYER	0	2	3	2	1

II/ SITUATION PERSONNELLE

Les champs qui composent votre espace personnel sont à renseigner.

Cliquez sur « Continuer » (en bas à droite).



IDENTITÉ

Situation personnelle

> Changement de situation personnelle

ISABELLE
Logement, Quatre pièces, n° 2042- Rue des Sarrazins CRETEIL
Contrat de location n° 9
Tél domicile
Tél portable

Identité Composition familiale Situation matrimoniale Situation socio-professionnelle

Identité

Nom Prénom * [] [] ISABELLE

Nom de jeune fille []

Date de naissance* 17/06/ []

Tél domicile [] Tél portable []

E-mail* [] @ []

Les champs portant la mention * doivent obligatoirement être renseignés.

COMPOSITION FAMILIALE

Cet écran vous indique la composition du foyer. Veillez à bien remplir tous les champs.

Cliquez sur « Continuer »

Suivez les étapes puis « Valider »

ISABELLE
Logement, Quatre pièces, n° 2042 Rue des Sarrazins CRETEIL
Contrat de location n° 10
Tél domicile
Tél portable

Identité Composition familiale Situation matrimoniale Situation socio-professionnelle

Composition familiale

Nom Prénom	Date de naissance	Relation
MONSIEUR	21/04/1995	Est l'enfant de
MELLE	21/01/1997	Est l'enfant de
MELLE	17/05/1972	Est le concubin de

Nouvelle personne à charge

Nom Prénom * Monsieur DUPONT FRANCOIS

Nom de jeune fille []

Date de naissance* 10/01/1970

A charge depuis le* 15/08/1983 Relation* Est le père de

Départ d'une personne à charge

Nom Prénom * []

En date du* []

Les champs portant la mention * doivent obligatoirement être renseignés.

Continuer

SITUATION MATRIMONIALE

Votre situation personnelle change ?

Informez votre bailleur, remplissez le formulaire s'y référant (ci-dessous) et envoyez les pièces justificatives, si nécessaire.

Cliquez sur « Continuer ».

Puis « Valider ».

Votre situation personnelle
 ISABELLE
 Logement, Quatre pièces, n° 2042 Rue des Sarrazins
 Contrat de location n° 11
 Tél domicile
 Tél portable

Identité Composition familiale **Situation matrimoniale** Situation socio-professionnelle

Situation matrimoniale actuelle
 depuis le 15 juillet 1999

Nouvelle situation matrimoniale

Situation* Marié(e)
 Contrat Séparation de biens
 Lieu CRETEIL
 Date de situation* 15/11/2010
 avec* est la femme de
 Nom Prénom* Monsieur FRANCOIS ALBERT
 Nom de jeune fille DUPONT
 Date de naissance* 19/08/1975

Les champs portant la mention * doivent obligatoirement être renseignés.

Continuer

SITUATION SOCIO-PROFESSIONNELLE

Ce champ indique votre situation socio-professionnelle actuelle.

Vous changez d'employeur ? Vous pouvez mettre à jour votre compte, en fonction de l'information qui est saisie ; de nouveaux champs apparaissent... Laissez vous guider...

Cliquez sur « Continuer ».

Puis « Valider ».

Votre situation personnelle
 ISABELLE
 Logement, Quatre pièces, n° 2042 Rue des Sarrazins
 Contrat de location n° 10
 Tél domicile
 Tél portable

Identité Composition familiale Situation matrimoniale **Situation socio-professionnelle**

Situation socio-professionnelle actuelle
 en Contrat à durée indéterminée depuis le

Nouvelle situation socio professionnelle

Profession Fonctionnaire Qualification
 CSP* Cadre
 Type de contrat Contrat à durée indéterminée Date de fin du contrat de travail
 Date d'entrée*
 Tél. 01 48 90 58 94 Tél. portable 06 20 08 90 41
 Fax 01 48 92 38 70
 E-mail
 Employeur STE SHANRY
 Adresse employeur 4 ALLEE Voie FRANSE
 Localité 94500 CHAMPIGNY

Les champs portant la mention * doivent obligatoirement être renseignés.

Continuer

III/ COMPTE-PAIEMENT CB



L'écran ci-dessous vous présente un état des factures qui restent à solder (à payer) ou en cours.

Si vous n'avez pas opté pour le prélèvement mensuel, vous avez la possibilité de régler vos factures par CB (réseau sécurisé) ou par RIB.

Remplissez les champs à renseigner.

Cliquez sur « **Continuer** ».

Puis « **Valider** ».

The screenshot displays the 'Compte-Paiement CB' form. At the top, it shows the user's name 'ISABELLE' and address 'Rue des Sarrazins CRETEIL'. Below this, there are input fields for 'Tél domicile' and 'Tél portable'. The form also includes a section for 'Choisissez le règlement à effectuer' with two radio button options: 'Règlement de la dernière facture' (selected) and 'Règlement de solde'. The 'Règlement de la dernière facture' section provides details: Numéro de facture: 1059, Date d'échéance: 31/01/2011, Date début facture: 01/01/2011, Date fin facture: 31/01/2011, and Montant de la facture: 823,09 €. The 'Règlement de solde' section shows Montant du solde locatif: 2 159,19 €. A 'Continuer' button is located at the bottom right of the form.

IV/ LE LOGEMENT

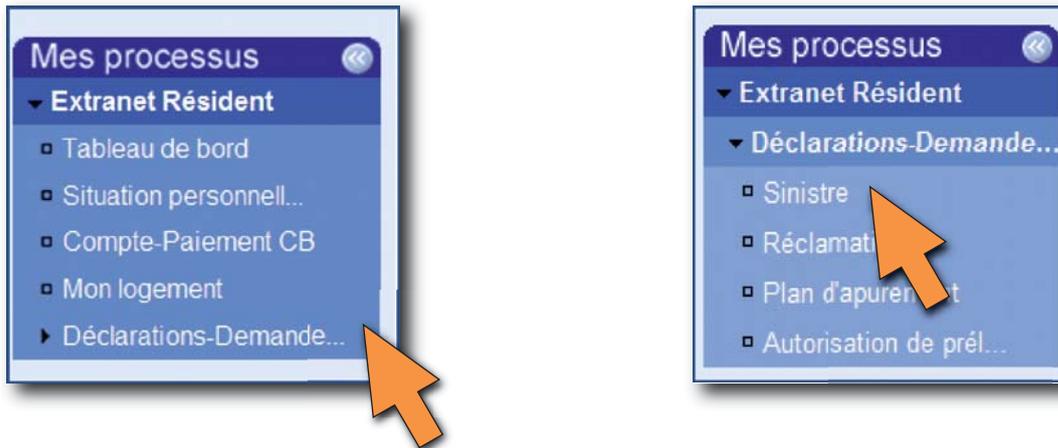
L'écran ci-dessous récapitule toutes les informations liées à votre contrat de location (Logement et/ou parking). Votre logement (et/ou parking) est identifié par un **code résidence**, par un **libellé** (son nom), le **n° du lot**, **ses annexes** (parking...), sa **localité** (son adresse) et le **n° du contrat de location**.

	Résidence	Libellé	Lot	Nature du lot	Adresse	Contrat de location
➔	G2042	LE SEMEUR (Lot 6)	2042-06-	Logement	Rue des Sarrazins. 94000 CRETEIL	10
➔	G2042	LE SEMEUR (Lot 6)	2042-97-	Parking	RUE DES SARRAZINS 94000 CRETEIL	102

V/ DECLARATIONS/DEMANDES

Le lien « Déclarations/Demandes » vous permet d'accéder à une liste déroulante autrement dit un sous-menu.

Remarque : le symbole ▶ vous indique une liste déroulante, et le □ est un lien



SINISTRE

>>> Saisie d'une déclaration de sinistre

Vous pourrez en quelques minutes déclarer un sinistre (accident, bris de glace, dégâts des eaux, incendie, vandalisme...), indiquer le lieu (logement ou parking...) et préciser si vous êtes victime ou responsable.

Cliquez sur « Continuer ».

Puis « Valider ».

Vérifiez bien que tous les champs sont correctement informés pour traiter au mieux votre demande.

● Pensez également à déclarer le sinistre auprès de votre assurance habitation. ●

Saisie d'une déclaration de sinistre			
ISABELLE			
Logement. Quatre pièces, n° 2042		Rue des Sarrazins	CRETEIL
Contrat de location n° 10			
Tél domicile			
Tél portable			
Vos coordonnées			
Tél domicile	01 46 95 81 63	Tél portable	06 21 58 96 30
E-mail*			
Votre déclaration de sinistre			
Logement concerné*	Logement Quatre pièces Rue des Sarrazins CRETEIL, n° 2042-		
Type de sinistre*	Bris de Glace	Déclaration en tant que	Victime
Descriptif du sinistre*	dr jrpogop ropg zopetolgizogheoi hgloh grio ghrohoerhgior ehiohb oeh oieah oheio rh lohjoier uohiu eroelyhu oizerogoprichjueicyhubsj uioh omruleyh erhioe hyl'oehj riou peryupk pa lopi paqj firgju v. up'zaeol		
Date du sinistre*	03/03/2011		
Les champs portant la mention * doivent obligatoirement être renseignés.			
			Continuer

Une fois votre déclaration saisie, l'écran ci-dessous apparaît :

Synthèse formulaire Sinistre

[Détail d'un formulaire de saisie web](#) [Processus associés](#)

Détail d'un formulaire de saisie web

Libellé tiers de saisie du formulaire	Libellé tiers collab. chargé du dossier
Libellé du type de formulaire Sinistre	Date de saisie du formulaire 02/03/2011
Libellé statut externe formulaire Enregistré	Date statut externe formulaire 02/03/2011
Numéro du formulaire 70	Libellé motif de refus

Voulez-vous

- ▶ **Modifier le formulaire**
- ▶ **Joindre les pièces justificatives**

Vous pourrez alors revenir sur votre déclaration en cliquant sur **« modifier le formulaire »**

ou compléter votre dossier en cliquant sur **« joindre les pièces justificatives »**

RECLAMATION

>>> Saisie d'une réclamation

Vous obtenez un écran de synthèse qui confirme la prise en compte de votre déclaration.

Saisie d'une demande de réclamation

ISABELLE
Logement, Quatre pièces, n° 2042
Contrat de location n° 10
Tél domicile
Tél portable

Vos coordonnées

Tél domicile 01 45 17 40 2
Tél portable 06 20 08 90 41

E-mail*

Votre réclamation

Logement concerné* Rue des Sarrazins CRETEIL, n° 2042

Nature de réclamation* CHARGES

Descriptif de la réclamation*

Les champs portant la mention * doivent obligatoirement être renseignés.

Continuer

Tous les champs doivent être correctement informés.

Cliquez sur « **Continuer** »

Puis « **Valider** »

Synthèse formulaire Réclamation	
Détail d'un formulaire de saisie web	Processus associés
Détail d'un formulaire de saisie web	
Libellé tiers de saisie du formulaire	Libellé tiers collab. chargé du dossier
Libellé du type de formulaire Réclamation	Date de saisie du formulaire 02/03/2011
Libellé statut externe formulaire Enregistré	Date statut externe formulaire 02/03/2011
Numéro du formulaire 71	Libellé motif de refus
Voulez-vous	
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Modifier le formulaire ▶ Joindre les pièces justificatives 	

DEMANDE DE PRELEVEMENT

>>> Autorisation de prélèvement

Indiquer tous les renseignements nécessaires, cliquez sur « **Continuer** » puis « **Valider** ».

ISABELLE	
Logement, Quatre pièces, n° 2042- Contrat de location n° 102	Rue des Sarrazins CRETEIL
Tél domicile	
Tél portable	
Mode de paiement en cours	
Coordonnées bancaires	
Titulaire du compte*	XXXXXX ISABELLE
Tél. domicile	01 45 17 29 60
Adresse de l'agence (ligne1)*	1 PLACE DE L'EGLISE
Tél. portable	06 81 08 97 43
Adresse de l'agence (ligne2)	
E-mail*	@.com
Etablissement bancaire*	SOCIETE GENERALE
Agence bancaire*	CRETEIL EGLISE
IBAN*	FR70 7458 7744 7450 7655 6557 5465
BIC*	SGLYFRPP
Type de compte*	<input checked="" type="radio"/> RIB <input type="radio"/> RIP <input type="radio"/> RICE
Prélevé le*	-
Les champs portant la mention *	1 5 9 t obligatoirement être renseignés.
Continuer	