

avec **Vous**



Nouveau !

**Je fais mes demandes
sur mon espace client**

Je teste un nouveau service :
la création et le suivi de mes demandes directement en ligne
sur mon espace client.

ICF HABITAT

SNCF
IMMOBILIER

Totalement sécurisé et personnel, mon espace client me permet



+ de services
+ facile d'emploi
+ sécurisé

Sur mon espace client,

je peux :



Trouver un contact
ICF Habitat



Télécharger mes
avis d'échéance



Payer mon loyer
en toute sécurité



Accéder à des
infos pratiques



Gérer mes
prélèvements
automatiques



Mettre à jour
mon attestation
d'assurance



Consulter et
modifier mes infos
personnelles



Recevoir
les actualités
d'ICF Habitat



Créer une demande
en ligne

Comment j'y accède ?

Depuis mon ordinateur,
ma tablette ou mon téléphone
portable sur :

www.espaceclient.icfhabitat.fr

et depuis le site www.icfhabitat.fr

en cliquant sur [Espace client](#)



Comment je me connecte ?

**Je n'ai jamais créé de compte
et je souhaite en créer un :**

- ▶ Je clique sur [Je me connecte pour la première fois](#)
- ▶ Je complète :
 - mon **numéro de compte affaire***,
 - mon **numéro de lot principal***,
 - ainsi que **ma date de naissance** ou mon **numéro unique de locataire**.

*des informations que je retrouve sur mon avis d'échéance
- ▶ Je clique sur [Continuer](#).
- ▶ J'indique mon adresse mail.
Un **code de vérification** me sera envoyé sur cette adresse mail pour pouvoir **générer mon mot de passe**.
- ▶ Je saisis le **code de vérification** et je choisis mon mot de passe.
- ▶ Je clique sur [Valider](#).

**J'ai déjà un compte
mais j'ai oublié mon mot de passe :**

- ▶ Je clique sur [Se connecter](#)
puis [Mot de passe oublié](#).
- ▶ J'indique mon adresse mail (celle utilisée pour me connecter à l'espace client).
- ▶ Un code de vérification est envoyé sur cette adresse mail.
- ▶ J'indique mon adresse mail. Un **code de vérification** me sera envoyé sur cette adresse mail pour pouvoir **générer mon mot de passe**.
- ▶ Je saisis le code de vérification et je choisis mon mot de passe.
- ▶ Je clique sur [Valider](#).

C'est nouveau !

Je fais une demande en ligne

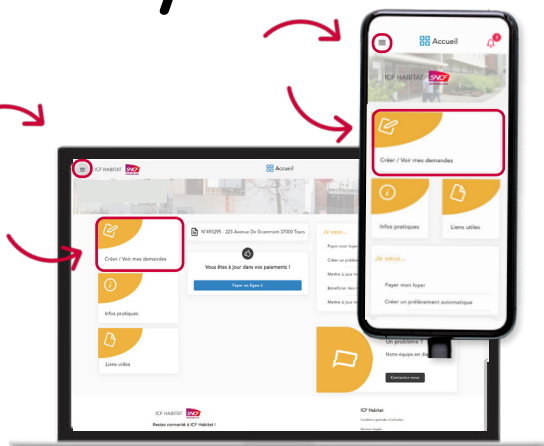
Afin de renforcer et d'améliorer votre satisfaction, ICF Habitat teste avec vous un nouveau service : la création et le suivi de vos demandes directement en ligne sur votre espace client.

Si le test est concluant, ce nouveau service sera étendu à l'ensemble des locataires d'ICF Habitat.

Mode d'emploi

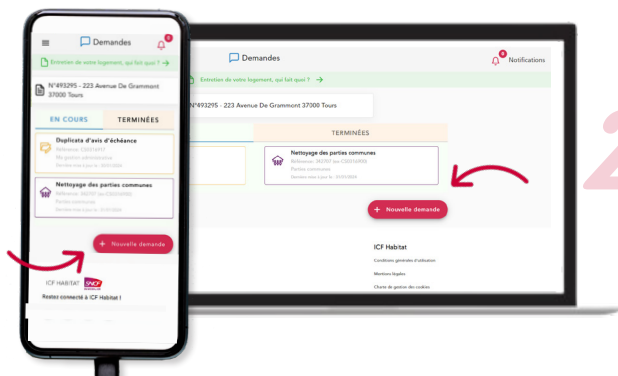
1 CRÉEZ VOTRE DEMANDE

Une fois connecté à votre espace client, sur la page d'accueil, cliquez sur « Créer / Voir une demande » ou aller dans le menu ☰ et cliquez sur « Demande ».



2 NOUVELLE DEMANDE

Cliquez sur « Nouvelle demande ».



+ Nouvelle demande

3 ÉTAPE PRÉALABLE

Avant d'ouvrir votre demande, vérifiez que celle-ci ne concerne pas une réparation qui serait à votre charge ou à celle d'ICF Habitat, en cliquant sur « **Entretien de votre logement, qui fait quoi ?** ».

Si tel n'est pas le cas, cliquez sur « **Ouvrir une demande** ».

Avant d'ouvrir une demande, pensez à consulter le guide de la réparation locative.

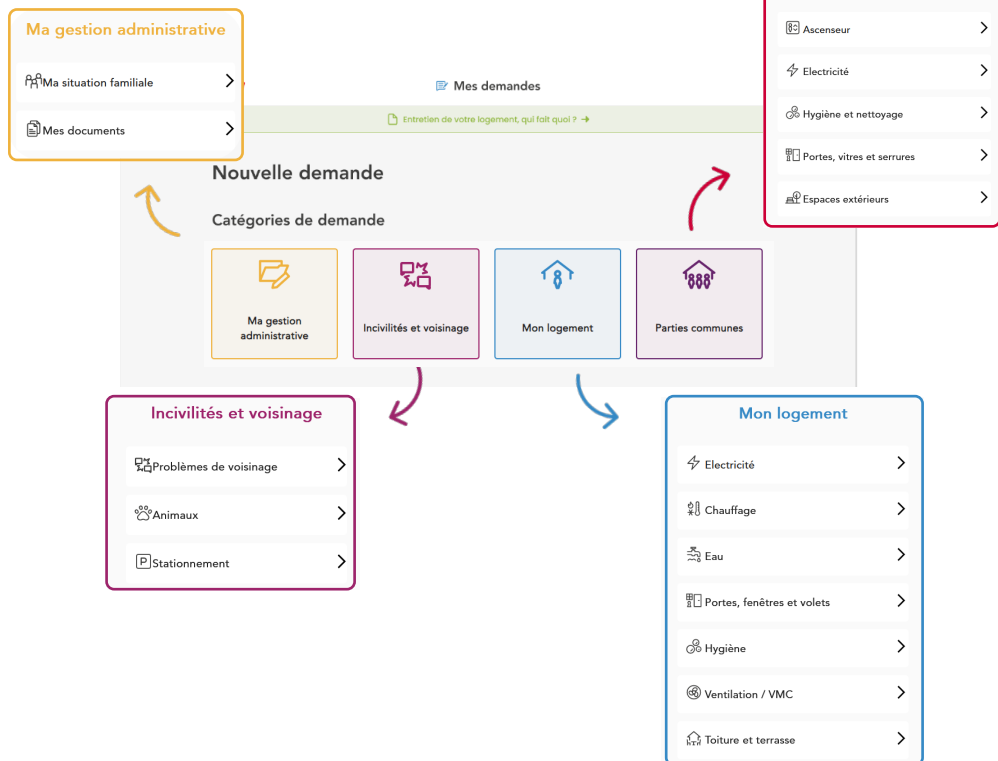
Entretien de votre logement, qui fait quoi ? →

Ouvrir une demande



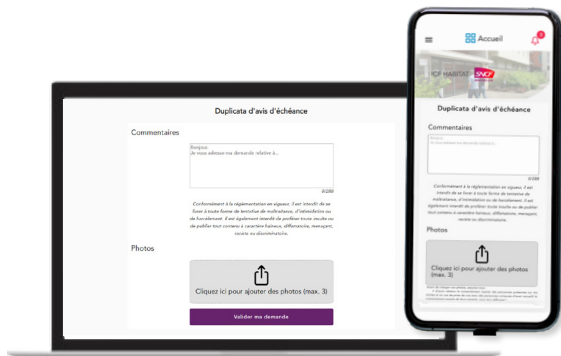
4 CHOISISSEZ LA CATÉGORIE DE VOTRE DEMANDE

Votre demande peut être relative à des démarches administratives, concerner des incivilités et des troubles de voisinage, ou encore une problématique constatée dans votre logement ou les parties communes de votre résidence. Choisissez la catégorie puis la sous-catégorie relative à votre demande.



5 VOUS TOUCHEZ AU BUT ...

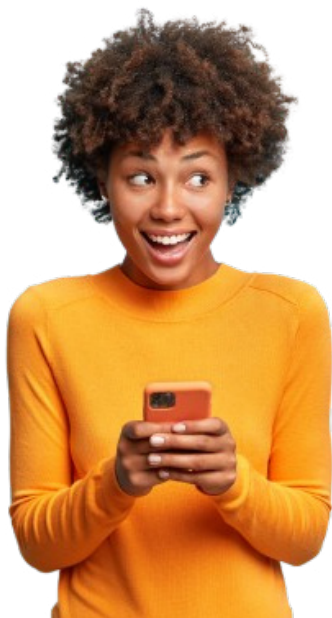
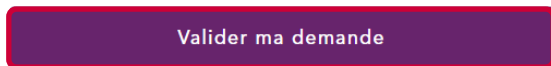
Décrivez plus en détails l'objet de votre demande, en étant le plus précis possible pour que nos équipes puissent prendre en charge plus facilement votre demande.



Vous pouvez également ajouter 1 à 3 photos, depuis votre ordinateur, votre téléphone ou votre tablette, pour illustrer votre demande.

6 DERNIÈRE ÉTAPE !

Cliquez sur «**Valider ma demande**» pour finaliser votre demande.



Suivez votre *demande*

Vous pouvez suivre l'état d'avancement de votre demande en cliquant sur « **En cours** » et celles qui sont cloturées dans « **Terminées** »

The image shows a laptop displaying the ICF Habitat website's 'Demandes' page. The page has two main tabs: 'EN COURS' (highlighted in green) and 'TERMINÉES' (highlighted in orange). Below the tabs, there are two cards: one for 'Duplication d'avis d'habitation' (under 'EN COURS') and one for 'Nettoyage des parties communes' (under 'TERMINÉES'). A red arrow points from the 'EN COURS' tab to a detailed view of a request in progress. Another red arrow points from the 'TERMINÉES' tab to a detailed view of a completed request.

EN COURS

Suivi de la demande
Référence: 342707 (ex-CS0316900)

- Demande créée
24/01/2024
- Demande prise en charge
30/01/2024
- Demande en cours de traitement
30/01/2024
- Demande en cours de finalisation
31/01/2024

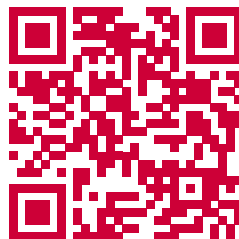
TERMINÉES

Suivi de la demande
Référence: CS0316917

- Demande créée
30/01/2024
- Demande résolue
30/01/2024

Attention : seules les demandes faites via l'espace client apparaissent dans cette partie. Celles que vous auriez pu faire par d'autres canaux (par téléphone, courrier ou via votre gardien / gestionnaire d'immeubles) n'y figurent pas pour le moment.

Retrouvez ici le *tuto vidéo*



avec
Vous

pour toujours mieux
vous accompagner

Retrouvez d'autres guides pratiques
pour répondre à toutes vos questions
sur notre site internet

www.icfhabitat.fr

Crédit photos : Adobe Stock Créations : DPS

ICF HABITAT

