

Mon compte en ligne sur www.ekidom.fr



(Version smartphone disponible en décembre 2019)



**NOUVEAU
À CONSERVER**



Créez votre compte personnel en ligne et faites vos démarches de chez vous.

Vous pourrez :

- › Payer votre loyer et gérer vos prélèvements.
- › Imprimer vos relevés de compte.
- › Rédiger une demande technique ou administrative et suivre son avancement.
- › Suivre vos consommations d'énergie*.
*si votre logement est équipé de compteurs intelligents individuels
- › Actualiser votre situation et déposer des documents.
- › Consulter les informations pratiques.

...

Avec la création de ce nouveau «compte en ligne», EKIDOM évolue et s'adapte pour répondre aux besoins des locataires avec plus de réactivité, et poursuit l'engagement dans sa démarche environnementale avec à terme : zéro papier.

#LE MOT DU PRÉSIDENT



Le nouvel extranet client est maintenant à votre disposition. Moderne, facile d'utilisation, il va, lui aussi, participer à l'amélioration de la communication entre vous et EKIDOM. Il offre de nombreuses rubriques, notamment celles du dépôt d'une réclamation ou d'une simple demande de renseignement, de l'indication d'un problème technique dans le logement ou les parties communes, du signalement d'incivilités, et propose un lien vers le site sécurisé pour régler votre loyer ou celui vers les consommations d'eau, etc.

Toutes vos demandes et réclamations seront traçables. Conservées sur votre compte, telles que vous les avez déposées, elles feront l'objet d'une réponse adaptée et vous pourrez en suivre le traitement.

Début 2020, vous disposerez d'une application EKIDOM pour smartphone, vous permettant, en tout lieu, d'accéder à votre compte client.

Ces deux nouveaux outils compléteront les autres moyens de communication déjà existants (plateforme téléphonique interne à l'office, échanges de mails), ou à venir (notamment information par mail et SMS concernant une alerte précise sur une résidence, un accusé de réception d'une réclamation, etc.).

Cela ne signifie aucunement la disparition programmée du contact humain, ainsi que des courriers et documents papier, notamment pour ceux d'entre vous qui n'ont pas de connexion internet ou ont des difficultés à l'utiliser.

Vous aurez toujours la possibilité de téléphoner ou de vous rendre dans votre Direction Territoriale, où les espaces d'accueil ont bénéficié de travaux pour assurer le confort de tous et la confidentialité des échanges. Vous y trouverez aussi des bornes internet permettant, à ceux qui le souhaitent, de réaliser les différentes opérations avec l'aide des collaborateurs d'EKIDOM.

Tous vos interlocuteurs de proximité restent et resteront à votre disposition, sur le terrain.

Daniel Hofnung,
Président d'EKIDOM



JE ME CONNECTE JE CRÉE MON PROFIL

Cette étape est nécessaire même si vous aviez l'ancienne version du compte en ligne.

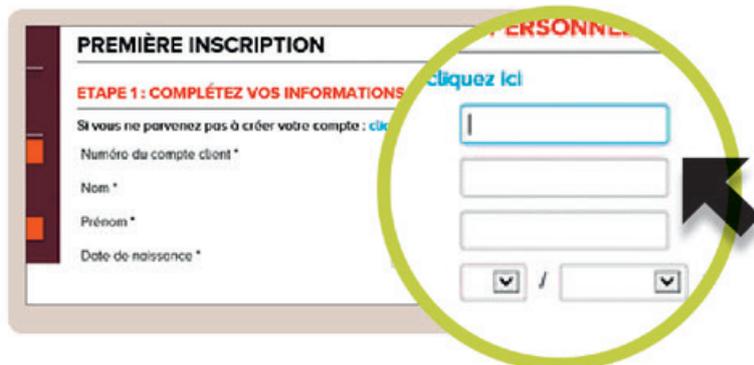
1. À partir de la page d'accueil du site internet d'EKIDOM www.ekidom.fr, je clique sur « mon compte en ligne ».



2. j'arrive sur la page d'accueil de « mon compte en ligne ». Je ne suis pas connecté. je clique sur « inscription locataire ».



3. je saisis mes données personnelles.



4. Je saisis mes données, e-mail, mot de passe de connexion et reçois un e-mail pour valider mon compte.



5. JE SUIS CONNECTÉ



JE RÈGLE MON LOYER EN LIGNE

1. Je règle mon loyer en ligne : total du solde ou montant partiel, avec ma carte bancaire (site sécurisé de la Caisse d'Epargne).



MODES DE PAIEMENT

2. Je suis informé sur les modes de paiement.



Par prélèvement automatique

Par TIP SEPA

Par carte bancaire

Par Efficash à la poste

Par chèque



Je peux télécharger un formulaire de prélèvement automatique.



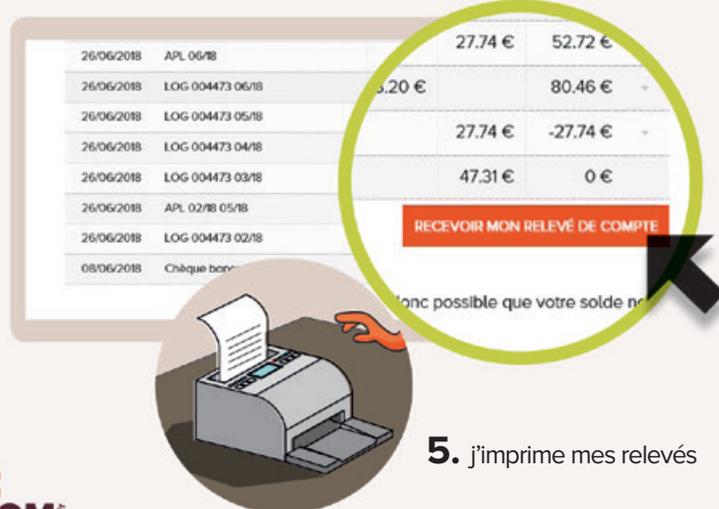
JE RÈGLE PAR PRÉLÈVEMENT AUTOMATIQUE

3. J'ai choisi le prélèvement automatique.
Je retrouve mes coordonnées, mes prélèvements automatiques.
Je fais une demande de prélèvement automatique.



JE DEMANDE UN RELEVÉ DE COMPTE

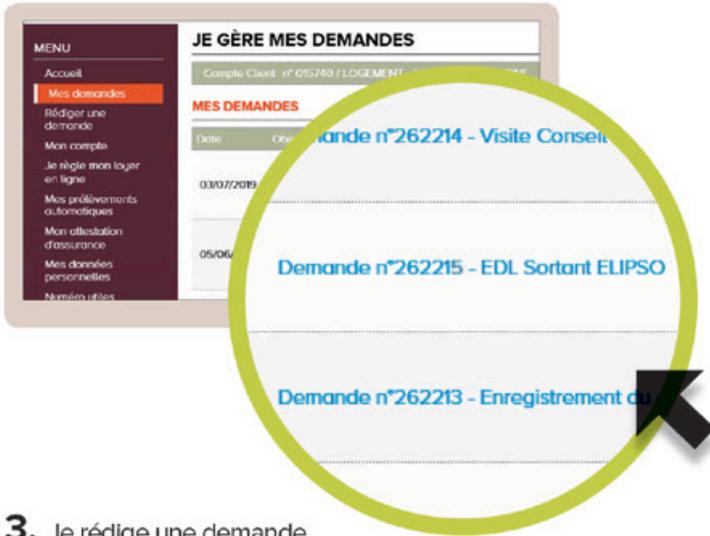
4. Je peux voir mon historique de compte et peux demander un relevé qui me sera envoyé immédiatement à mon adresse e-mail.



5. j'imprime mes relevés

MES DEMANDES ET RÉCLAMATIONS

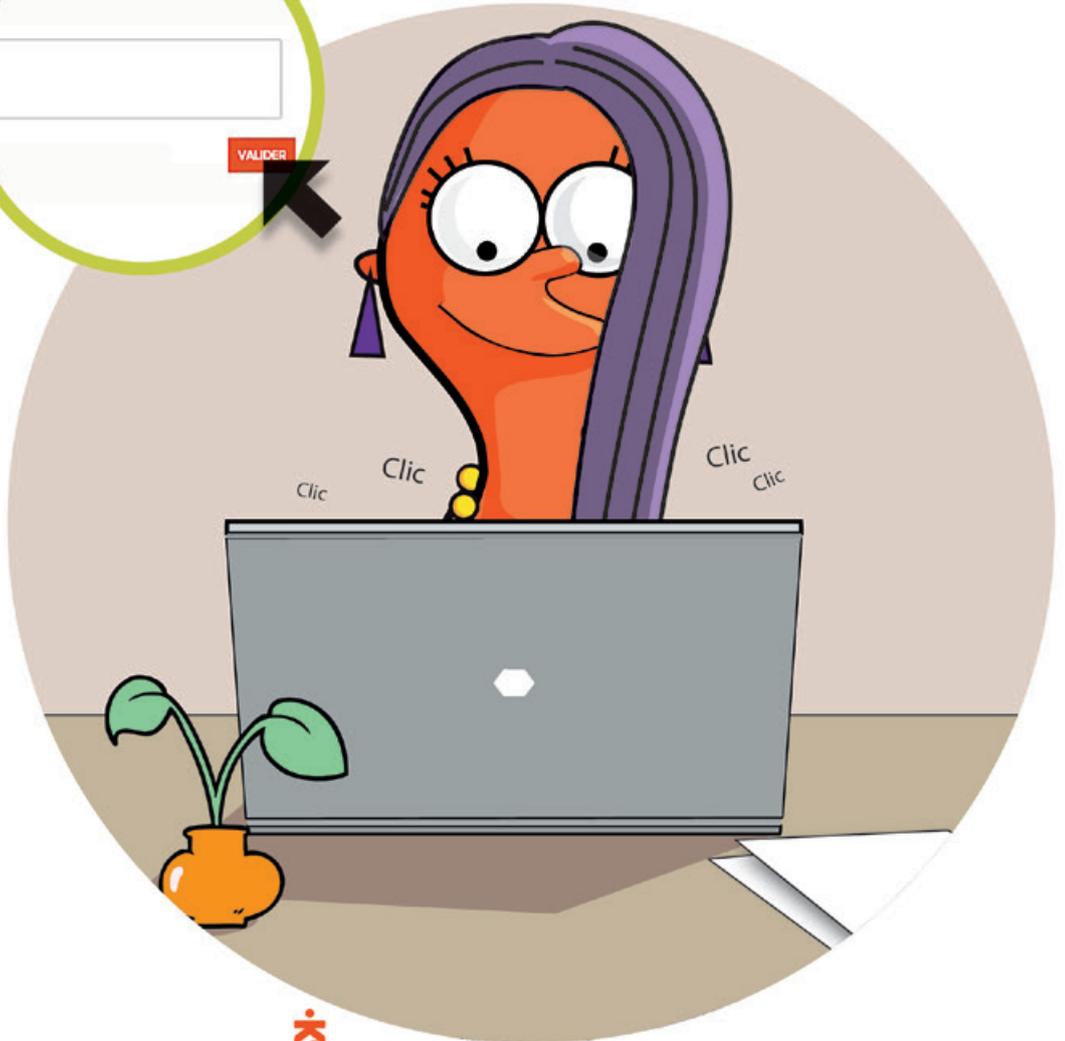
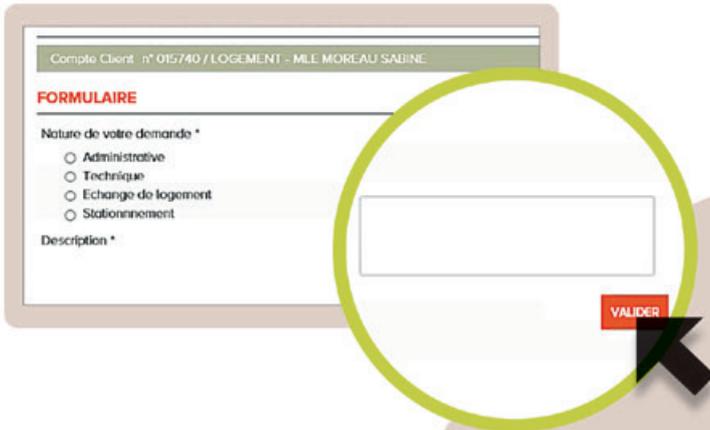
1. J'affiche mes réclamations enregistrées, nature, date, d'enregistrement, l'état d'avancement et suivi.



2. Je peux voir le détail de ma demande.



3. Je rédige une demande.

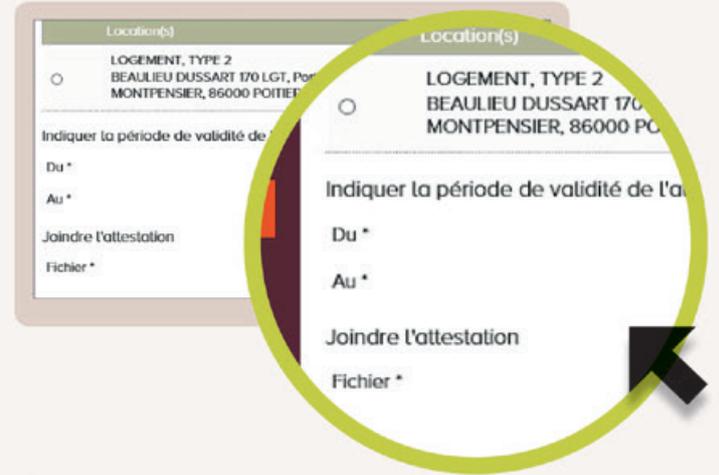


MES SUIVIS

1. Je peux consulter l'historique de mes dernières actions : paiement, demande de prélèvement, réclamations, envois d'attestation d'assurance.



2. Mon attestation d'assurance. Je saisis des dates de début et fin d'attestation, je joins la pièce jointe, j'envoie. J'ai accès à l'historique de mes envois.



3. Je peux voir l'historique de mes paiements et demander un relevé qui me sera envoyé à mon adresse e-mail.

10/07/2018	Chèque bancaire		43.86 €
26/06/2018	APL 06/18		191.95 €
26/06/2018	LOG 004473 06/18	238.57 €	
26/06/2018	LOG 004473 05/18		27.74 €
26/06/2018	LOG 004473 04/18		27.74 €
26/06/2018	LOG 004473 03/18		27.74 €
26/06/2018	APL 02/18 05/18	108.20 €	

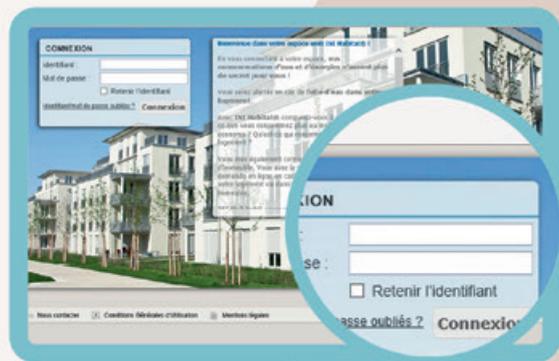
4. Je peux consulter le détail des historiques de consommation, ici charges individuelles.



5. Je peux suivre ma consommation d'énergie (si mon logement est équipé d'un compteur intelligent individuel). Je consulte le compte si mon logement est équipé pour suivre mes consommations en temps réel.



J'ai un accès direct aux sites caffr , msa.fr et service-public.fr.



J'accède au Portail <http://resident.isihabitat.com> Je renseigne l'identifiant et le mot de passe que mon bailleur m'aura envoyé par courrier et je clique sur « OK ».

Consultez le tuto disponible sur www.ekidom.fr.
Rubrique > Vous êtes locataire > services > vivre dans son logement.



MES INFOS PRATIQUES

- Je peux consulter les numéros utiles sur mon «compte en ligne», en cliquant sur «mes numéros utiles».



J'AI DES QUESTIONS ?

J'ai perdu mon mot de passe

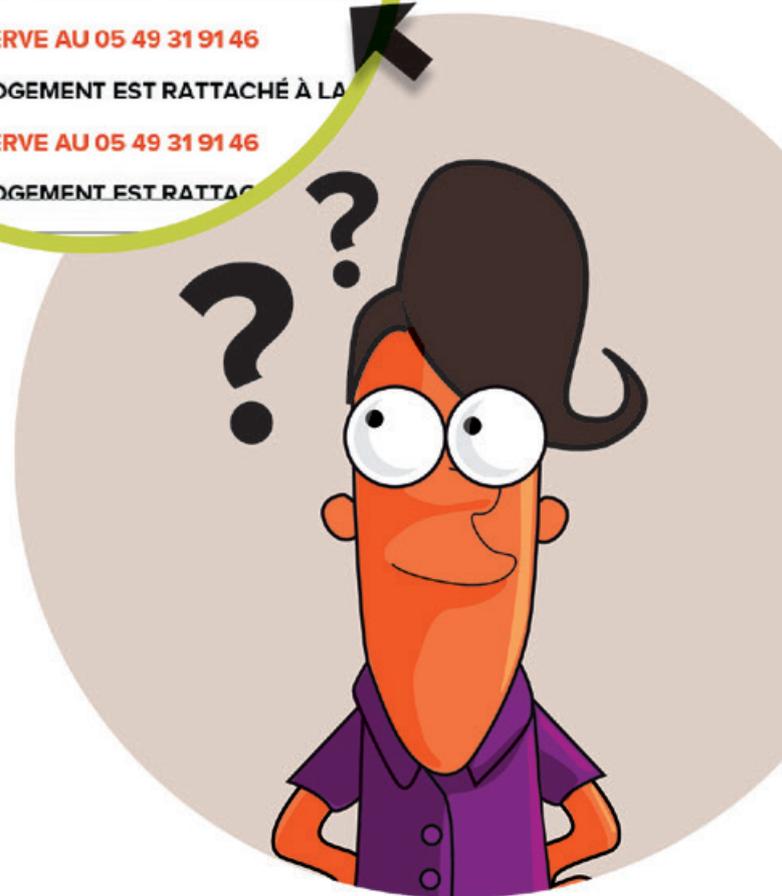
- Je clique sur la rubrique « perte de mot de passe » et saisis mon e-mail.
- Un e-mail m'est envoyé pour réinitialiser mon mot de passe.
- Je rentre un nouveau mot de passe et je le confirme.

Je veux changer mes coordonnées

J'ai la possibilité de changer mes coordonnées après validation d'EKIDOM en cliquant sur mon compte et modifier mes coordonnées.

Ma situation familiale et professionnelle évolue, je peux la mettre à jour

- J'ai la possibilité de changer ma situation familiale après validation d'EKIDOM en cliquant sur mes données personnelles puis modifier ma situation familiale.
- J'ai la possibilité de changer ma situation professionnelle après validation d'EKIDOM en cliquant sur mes données personnelles puis modifier ma situation professionnelle.



UNE AIDE, UN CONSEIL ?

Rendez-vous dans votre Direction Territoriale où une personne dédiée est à votre disposition.

N'oubliez pas que vous avez à votre disposition une borne internet dans votre Direction Territoriale pour créer et consulter votre «compte en ligne».



DEMANDE D'ASSISTANCE :

Rendez-vous sur la rubrique «contact» sur www.ekidom.fr. Sélectionnez «mon compte en ligne : demande d'assistance».

