



Procédure d'assistance pour l'application Imhoweb



Acteurs et coordonnées pour l'assistance sur l'application Imhoweb (détail des sujets page 2)



Gestionnaire des Fichiers
départementaux de la Demande
Locative Sociale Bretagne et Pays de la
Loire

support@creha-ouest.org



Editeur du logiciel Imhoweb
Hébergeur de l'application informatique
Prestataire du C.R.E.H.A. Ouest

<https://espaceclient.sigma.fr>
ou tél. : 02.40.37.66.35









Le contrat avec SIGMA stipule que le support est accessible aux utilisateurs ayant la qualité de Référents (il est possible d'avoir 2 référents par structure), seules ces personnes clairement identifiées sont habilitées à contacter SIGMA.

Pour les sollicitations au support CREHA OUEST : il est accessible à tous les utilisateurs, cependant, pour les sujets complexes, il est demandé de passer par les référents.

IMPORTANT : Prérequis pour contacter le support du CREHA OUEST (support@creha-ouest.org)

- Indiquer le **n° du département** concerné et le sujet de votre demande dans l'objet du courriel (1 sujet = 1 e-mail)
- Préciser le **menu de l'application** informatique concerné par votre demande
- Si le problème concerne une demande en particulier, indiquer son **n° Imhoweb et l'identité du demandeur**
- Si le problème concerne l'instruction d'une demande, indiquer les références du **logement** (code programme et code bien), ainsi que **l'étape d'instruction** concernée (n° de prospection, inscription CAL, séance cal ou n° de proposition)

Sujets	Précisions / Conseils	Contact
Accès à l'application Paramétrage de l'application	Création des comptes-utilisateurs et modification des accès / profils Déblocage des comptes-utilisateurs	 CREHA OUEST <small>Solutions numériques partagées pour le logement social</small>
Aide à l'utilisation de l'application	<p>Vous avez à votre disposition :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aide en ligne (icône  dans Imhoweb = notice du logiciel réalisée par SIGMA) • Guide Utilisateurs : http://creha-ouest.helpscoutdocs.com <p>Si vous ne trouvez pas la réponse à votre interrogation, vous pouvez contacter le support</p>	 CREHA OUEST <small>Solutions numériques partagées pour le logement social</small>
Anomalies applicatives	Si vous rencontrez une anomalie nécessitant une correction dans l'application informatique	
Problèmes techniques dans l'application	Message d'exception technique Erreur "base de données" dans l'Observatoire	
Lenteurs / coupures Connexion impossible	Si l'ensemble des utilisateurs de ma structure rencontrent des problèmes d'accès à l'application	 CREHA OUEST <small>Solutions numériques partagées pour le logement social</small>