

# Procédure d'assistance - Application Imhoweb

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



C.R.E.H.A. Ouest  
Centre Régional d'Études  
pour l'Habitat de l'Ouest

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

[support@creha-ouest.org](mailto:support@creha-ouest.org)



Editeur du logiciel Imhoweb, hébergeur de l'application informatique et 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 sera possible d'avoir 2 référents par structure), seuls ces personnes clairement identifiées seront habilitées à contacter SIGMA.

Pour les sollicitations au support C.R.E.H.A. Ouest, il reste accessible à tous les utilisateurs. Cependant, pour les sujets plus complexes, il est demandé de passer par les référents.

## Conseils pour contacter le support du C.R.E.H.A Ouest – [support@creha-ouest.org](mailto:support@creha-ouest.org)

- Indiquer le n° du département concerné et le sujet de votre demande dans l'objet du mail (rappel : 1 sujet = 1 e-mail)
- Préciser le menu concerné par votre demande
- Si la demande concerne une demande en particulier, indiquer son n° Imhoweb et l'identité du demandeur
- Si la demande concerne l'instruction des demandes, indiquer les références du bien (code programme + code bien), ainsi que l'information relative à l'instruction (inscription CAL, n° de prospection ou n° de proposition)

Sujets	Précisions / Conseils	Qui contacter ?
<p><b>Accès à l'application</b> <b>Paramétrage de l'application</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Création et modification des accès et comptes utilisateurs</li> <li>• Déblocage de comptes-utilisateurs</li> </ul>	 <p>C.R.E.H.A. Ouest Centre Régional d'Études pour l'Habitat de l'Ouest</p>
<p><b>Aide à l'utilisation de l'application</b></p>	<p>Dans un premier temps, vous disposez de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'aide en ligne (icône  dans Imhoweb = notice du logiciel réalisée par SIGMA)</li> <li>• Guide Utilisateurs : <a href="http://creha-ouest.helpscoutdocs.com">http://creha-ouest.helpscoutdocs.com</a></li> </ul> <p>Si vous ne trouvez pas la réponse à votre interrogation, vous pouvez nous contacter</p>	 <p>C.R.E.H.A. Ouest Centre Régional d'Études pour l'Habitat de l'Ouest</p>
<p><b>Anomalies applicatives / Bugs</b></p>	<p>Si vous rencontrez une anomalie qui nécessite une correction dans l'application informatique</p>	
<p><b>Problèmes techniques dans l'application</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Message d'exception technique</li> <li>• Erreur bases de données dans l'Observatoire</li> </ul>	
<p><b>Lenteurs / coupures</b> <b>Connexion impossible</b></p>	<p>Si l'ensemble des utilisateurs de ma structure rencontrent des problèmes d'accès à l'application</p>	 <p>C.R.E.H.A. Ouest Centre Régional d'Études pour l'Habitat de l'Ouest</p>