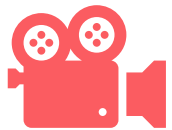


Logiciel d'assistance aux utilisateurs du CREHA Ouest



[Visionner l'enregistrement du webinaire](#)



[Visionner la démonstration de la plateforme](#)



Sommaire

- 1. Introduction**
- 2. Fonctionnement**
- 3. Détail des rubriques**

#01

Introduction



01. Introduction

Dans le cadre de la **modernisation de ses outils** et du respect du **RGPD**, le CREHA OUEST s'est doté en septembre 2025 d'un **nouvel outil d'assistance** pour ses partenaires utilisateurs et pour les demandeurs en ligne (GP).

Avantages :

- ✓ Plus sécurisé
- ✓ Plus accessible
- ✓ Plus personnalisé
- ✓ Simple d'utilisation
- ✓ Centralisation des tickets de l'organisme
- ✓ 1 seul outil d'assistance (Imhoweb et outils statistiques)



#02

Fonctionnement



2. Fonctionnement

Adresse d'accès : <https://crehaouest-support.freshdesk.com/>

The screenshot shows the support portal interface for CREHA OUEST. At the top left is the logo and name 'CREHA OUEST'. To the right are navigation links: 'Accueil', 'Base de connaissances', and 'Connexion'. The main content area has a dark blue background with the text 'Bonjour, comment pouvons-nous vous aider ?' and a search bar. Below the search bar is a white box with the text: 'Bienvenue sur notre portail de support ! Vous pouvez rechercher un article ci-dessus ou soumettre un ticket en cas de besoin.' At the bottom, there is a 'Base de connaissances' section with a lightbulb icon and the text: 'Parcourir les articles Explorez les procédures et découvrez les bonnes pratiques dans notre base...'. A link 'Voir tous les articles' is at the bottom.

Ecran d'accueil :
base de
connaissance,
connexion

Echanges uniquement
via la plateforme.

A chaque mise à jour du dossier,
une notification mail est envoyée
avec l'adresse
nepasrepondre@creha-ouest.org

! Assurez-vous que cette adresse
ne soit pas bloquée par vos
systèmes de sécurité



2. Fonctionnement

Activation portail d'assistance CREHA OUEST
CREHA Ouest <support@crehaouest-support.freshdesk.com>
jeudi 4 septembre 2025 10:54:10

Bonjour Nouveau CONTACT,

Un nouveau compte CREHA Ouest a été créé pour vous.
Cliquez sur le lien suivant pour activer votre accès et créer votre mot de passe.

<https://crehaouest-support.freshdesk.com/register/TuKTAI5rP7yFivaDssiw>

Si le lien ne fonctionne pas, essayer de le copier / coller directement dans votre navigateur. Si cela ne fonction

Cordialement,

CREHA OUEST

Accueil Base de connaissances Tickets Envoyer un ticket

Accueil Saisissez votre terme de recherche ici...

Modifier le profil Modifier le mot de passe

Nom complet * Nouveau CONTACT

Nom de la société CREHA Ouest

E-mail nouveau.contact@yopmail.com

Fonction Saisir Fonction

Numéro de téléphone professionnel Saisir Numéro de téléphone professionnel

Téléphone portable Saisir Téléphone portable

Annuler Enregistrer

Photo de profil N Ajouter

Activation du compte utilisateur

CREHA OUEST

Activer Votre Compte
Veuillez confirmer vos informations et définir un mot de passe pour votre compte

Nom complet * Nouveau CONTACT

Saisir un mot de passe *

Saisir à nouveau le mot de passe *

ACTIVER ET SE CONNECTER

Possibilité de mettre à jour les informations personnelles



2. Fonctionnement

CREHA OUEST

Accueil Base de connaissances Connexion

Connexion au portail de support

Votre adresse e-mail *

Mot de passe *

Se souvenir de moi sur cet ordinateur

Connexion

...ou connectez-vous avec

[Mot de passe oublié ?](#)

Êtes-vous un agent ? [Connectez-vous ici](#)

Saisie des identifiants

2. Fonctionnement

The screenshot displays the CREHA OUEST website interface. At the top left is the logo and the text "CREHA OUEST". The navigation bar includes "Accueil", "Base de connaissances", "Tickets", and "Envoyer un ticket" (highlighted with a red box), followed by a user profile icon labeled "G". The main content area features a dark blue header with the text "Bonjour, comment pouvons-nous vous aider ?" and a search bar with the placeholder "Saisissez votre terme de recherche ici...". Below this are three white cards: "Parcourir les articles" (with a lightbulb icon), "Voir tous les tickets" (with a ticket icon), and "Envoyer un ticket" (with a person and exclamation mark icon). At the bottom, there is a "Base de connaissances" section with a link "Voir tous les articles".

Suivi des tickets,
envoyer un ticket,
accès au profil
utilisateur

2. Fonctionnement

CREHA OUEST

Accueil Base de connaissances Tickets Envoyer un ticket R

Accueil

Saisissez votre terme de recherche ici...

Envoyer un ticket

Quel est votre besoin ?

- Imhoweb - Déclarer un incident
- Imhoweb - Demander une intervention
- Imhoweb - Demander une information
- Imhoweb - Gestion des comptes-utilisateurs

Type de ticket

- Imhoweb - Déclarer un incident
- Imhoweb - Demander une intervention
- Imhoweb - Demander une information
- Imhoweb - Gestion des comptes-utilisateurs
- OA - Gestion des comptes-utilisateurs
- Outils stats – Obtenir de l'aide
- OA / Imhoweb – Demander une formation
- FreshDesk – Gestion de compte

Sélection du type de ticket



2. Fonctionnement

Ticket exemple : ouverture compte- utilisateurs

Menus déroulants,
possibilité d'envoyer un
fichier, envoyer la
demande

The screenshot shows a web interface for creating a support ticket. At the top, there are navigation links: "Accueil", "Base de connaissances", "Tickets", and "Envoyer un ticket". A search bar contains the text "Saisissez votre terme de recherche ici...".

The main form is titled "Entrer en contact" and includes a dropdown menu for "Imhoweb - Gestion des comptes-utilisateurs". Below this is a "Choix du département" section with a search box and a list of departments with checkboxes:

- 22 - Côtes d'Armor
- 29 - Finistère
- 35 - Ille et Vilaine
- 44 - Loire Atlantique
- 49 - Maine et Loire
- 53 - Mayenne
- 56 - Morbihan
- 72 - Sarthe
- 85 - Vendée

Below the department list are several input fields: "Identifiant SSO", "Téléphone (facultatif)", "Fonction (facultatif)", and "S'il existe un compte similaire, pouvez-vous indiquer son nom et prénom ? (duplication)".

The "Identifiant *" field contains the email address "gboutin.creha@gmail.com". There is a "Pièce jointe" icon and buttons for "Annuler" and "Envoyer".

Four callout boxes highlight specific features:

- Choix de l'intervention**: A dropdown menu with options: "Création de compte utilisateur", "Modification de compte utilisateur", "Réactivation de compte utilisateur", and "Clôture de compte utilisateur".
- Type d'organisme**: A dropdown menu with options: "Bailleur", "Profil utilisateur" (B30 (gestion demande et instruction)), "Options" (Gestion pièces sensibles), "Nom de l'organisme" (CREHA Ouest), and "Nom de l'agence ou du service" (Support).
- Identifiant SSO**: A text input field.
- Message**: A preview of an email notification from "CREHA Ouest" with the subject "À moi" and the body text: "Bonjour Richard. Nous vous confirmons que le ticket 50 a été créé. Vous pouvez le consulter ou apporter plus de précision par le lien suivant : https://crehaouest-support.freshdesk.com/support/tickets/50. Nous traiterons votre demande d'assistance dans les plus brefs délais. Vous pouvez aussi consulter la base de connaissance en cliquant ici. Merci de ne pas répondre directement à ce mail. Cordialement. CREHA Ouest équipe d'assistance".



2. Fonctionnement

Suivi des tickets

Récapitulatif avec :
numéro ticket

- répondre via Freshdesk
- ajouter des personnes (pour le suivi)
- modifier les informations saisies
- clore le ticket

CREHA OUEST

Accueil Base de connaissances Tickets Envoyer un ticket R

Recherchez vos tickets ici...

Accueil

Tickets

#51 Créé le Mer, 6 Août à 5:43 H - via Portail Résolu

#50 Créé le Mer, 6 Août à 4:15 H - via Portail Ouvert

Exporter des tickets

Trier par

Date de création

CREHA OUEST

Accueil Base de connaissances Tickets Envoyer un ticket R

Recherchez vos tickets ici...

Accueil Tickets

#51

Créé le Mer, 6 Août, 2025 à 5:43 H - via Portail

Évaluation de la satisfaction

Quelle note de satisfaction générale donneriez-vous à la résolution fournie par l'agent ?

😊 😐 😞

R Richard Gmail signalé il y a environ 23 heures Résolu Répondre Ajouter des personnes Fermer le problème

Non accordé.

Richard SIMAILLEAU a dit il y a environ 23 heures

Bonjour Richard Gmail,

Détails du ticket

- 22 - Côtes d'Armor
- 29 - Finistère
- 35 - Ille et Vilaine
- 44 - Loire Atlantique
- 49 - Maine et Loire
- 53 - Mayenne
- 56 - Morbihan
- 72 - Sarthe
- 85 - Vendée



CREHA Ouest <support@crehaouest-support.freshdesk.com>

À moi ▾

Bonjour Richard,

Un commentaire a été ajouté au ticket.

Merci de le consulter

Cordialement,
CREHA Ouest équipe d'assistance



#03

Détail des rubriques

5. Les rubriques

Imhoweb – Déclarer un incident

- Anomalie
- Lenteur
- Coupure d'accès

➤ **A utiliser lorsqu'un bug ou problème technique est en cours**

Imhoweb – Demander une intervention

- Restauration demande
- Paramétrage désignataire
- Paramétrage association
- Paramétrage priorité / éligibilité
- Modification proposition / Attribution
- Evolution
- Autre paramétrage

➤ **A utiliser pour une intervention nécessaire du CREHA Ouest sur l'application**

Imhoweb – Demander une information

- Demande
- Instruction
- Offre
- Editions personnalisées
- Interface GL
- Interface SNE
- Paramètre

➤ **Une question ? Nous avons la réponse**

Imhoweb – Gestion des comptes utilisateurs

- Création
- Modification
- Réactivation
- Suppression

➤ **Pour tout ce qui concerne les comptes utilisateurs professionnels sur l'application Imhoweb**

A ne pas utiliser pour les identifiants saisie en ligne des demandeurs



5. Les rubriques

OA – Gestion des comptes utilisateurs

- Création
 - Modification
 - Suppression
- **Pour tout ce qui concerne les comptes utilisateurs sur l'Observatoire Augmenté**
- **Pour une création, télécharger la charte et la joindre signée à la demande (pièce jointe)**

Outils stats – obtenir de l'aide

- Mot de passe oublié
 - Aide à la navigation / trouver de l'aide
 - Bug possible / erreur de donnée
 - Demande d'évolution
 - Autre
- **Une question ? Un doute ? Un blocage ? Nous avons la solution**

FreshDesk – Gestion des comptes

- Création de compte
 - Suppression de compte
- **Nous ne recommandons pas la multiplication des accès en interne (sécurité des données nominatives)**



Merci pour votre attention



www.creha-ouest.org



<https://fr.linkedin.com/company/creha-ouest>



CREHA OUEST

Solutions numériques partagées pour le logement social