



OPHELI

Votre agence virtuelle

Guide d'utilisation

Sommaire

Votre agence virtuelle	Page 2
Votre inscription	Page 3
Votre première connexion	Page 3
Vous êtes déjà inscrit	Page 5
Cas spécifiques	Page 5
Page d'accueil	Page 6
Votre loyer	Page 7
Règlement par carte bancaire	Page 7
Règlement par mandat de prélèvement	Page 8
Vos factures et quittances	Page 9
Votre attestation d'assurance	Page 10
Déposer votre attestation d'assurance	Page 10
Télécharger votre attestation d'assurance	Page 11
Vos documents	Page 12
Vos demandes	Page 13
Créer une demande	Page 13
Consulter vos demandes	Page 14
Votre logement	Page 15
Vos informations personnelles	Page 16
Vos informations utiles	Page 17
Contact	Page 18

Votre agence virtuelle



Accessible depuis votre smartphone ou votre ordinateur 24h/24 et 7j/7.



Simple et rapide : vous pouvez désormais accéder à vos documents personnels et effectuer vos démarches en ligne de chez vous.



Pratique et sécurisée : avec OPHELI téléchargez vos documents quand vous le souhaitez en toute sécurité.

OPHELI, Office Public de l'Habitat En Ligne, remplace définitivement le précédent espace locataire.



Scannez ce QR code avec votre smartphone pour accéder directement à OPHELI !



Votre inscription

Votre première connexion

- Rendez-vous sur <https://monespace.mayenne-habitat.fr/>,
- Cliquez sur "**Pas encore inscrit ?**".



Connectez-vous !

 Adresse email

 Mot de passe

Valider

Mot de passe oublié ?

Pas encore inscrit ?

Vous êtes un particulier

- Cochez "**Je loue un bien à usage privé**",
- Renseignez **votre adresse mail, votre date de naissance et votre numéro de dossier de facturation**,
- Choisissez vos préférences de gestion des données,
- Validez votre inscription.

Vous êtes un professionnel ou une association

- Cochez "**Je loue un local à usage professionnel ou associatif**",
- Renseignez **votre adresse mail, votre date d'entrée dans le local (elle correspond à la date de création de votre contrat) et votre numéro de dossier de facturation**,
- Choisissez vos préférences de gestion des données,
- Validez votre inscription.



Attention, pour vous inscrire sur OPHELI vous devez renseigner une **adresse mail valide**, c'est-à-dire **déjà communiquée à Mayenne Habitat**.

Si vous rencontrez des difficultés pour créer votre espace personnel, cliquez sur "**ce formulaire**" sous "**Email**".

Votre inscription

- Pour valider définitivement votre inscription sur OPHELI, vous devez cliquer sur le lien qui vous a été envoyé par mail.



De : noreply@mayenne-habitat.fr <noreply@mayenne-habitat.fr>
Envoyé : mercredi 13 août 2025 15:33
À : Mayenne Habitat - Service informatique <locataire@gmail.com>
Objet : Bienvenue sur Opheli : Votre Agence Virtuelle

Bonjour,

Nous accusons bonne réception de votre inscription.

Pour vous connecter à l'agence virtuelle, veuillez cliquer [ici](#).

Merci,
L'équipe Opheli - Mayenne-habitat

- Créez votre mot de passe puis cliquez sur "**valider**",
- De retour sur la page d'accueil, renseignez votre adresse mail et votre mot de passe.

Bravo, vous avez désormais accès à votre agence virtuelle OPHELI !

MAYENNE
Habitat

Office Public de l'Habitat de la Mayenne
10 rue Auguste Beuneux - CS62039 - 53020 LAVAL cedex 9
Tél: 02.53.54.55.56 eMail: contact@mayenne-habitat.fr
site : www.mayenne-habitat.fr
N° SIRET : 27530001000012

AVIS D'ECHEANCE
Voir au verso les modalités de règlement

 Echéance JUILLET 2025

MR TEST LOCATAIRE
LGT 12
7 R. DU DE LA PAIX 53000
LAVAL

Désignation	Montant €
LOYER CONVENTIONNE	xxx
Electricité des communs	xxx
Eau des communs	xxx
Chauffage	xxx
Entretien ascenseur	xxx
Ent. ap.ch. & vmc	xxx
Multiservices	xxx
Nettoyage	xxx
Charges diverses	xxx
A.P.L. TEST LOCATAIRE	-xxx

N° facture : 0000000

TOTAL DE L'ECHEANCE : xxx €

Situation de votre compte à la date du 25 juillet 2025

VOUS NOUS DEVEZ : xxx €

Référence à rappeler sur toute correspondance ou paiement :
Dossier Facturation : 00000 D.Client : 00000
LOGEMENT : 00000-00000-00000-00000
xxx Euros prélevés le 11/08/2025
N° RUM : X XXX
IBAN: FR 00 0000 0000 0000 0000 000 - XXXXXXXX



Comment trouver votre numéro de dossier de facturation ?

Ce numéro est inscrit sur **vos avis d'échéance**, dans un encadré en bas de page.



Vous êtes déjà inscrit

- Rendez-vous sur <https://monespace.mayenne-habitat.fr/>,
- Renseignez **vos** adresse mail et votre mot de passe,
- Cliquez sur "**valider**".

Cas spécifiques

Vous avez plusieurs dossiers de facturation

Lors de votre inscription, **indiquez un seul de vos numéros de dossier de facturation**. Une fois inscrit vous accéderez bien à tous vos dossiers.

Vous êtes deux dans un même foyer

1) Si deux personnes d'un même logement souhaitent se connecter toutes les deux sur OPHELI, **elles peuvent convenir d'utiliser l'adresse mail communiquée à Mayenne Habitat comme coordonnée principale et utiliser le même mot de passe**.

2) Si deux personnes d'un même logement souhaitent se connecter toutes les deux sur OPHELI, **et que leurs adresses mail respectives ont été communiquées à Mayenne Habitat comme coordonnées principales, elles peuvent toutes les deux se connecter avec leur identifiant et leur mot de passe individuel**. Elles accéderont à la même agence virtuelle.

Vous êtes deux à utiliser la même adresse mail comme coordonnée principale pour différents dossiers de facturation

Si deux personnes se connectent à l'agence virtuelle avec la même adresse mail, mais qu'elles n'ont pas le même numéro de dossier de facturation, alors **elles doivent s'inscrire séparément**. Chacun accèdera ensuite au dossier de facturation qui lui est rattaché.

Connectez-vous !

Valider

Mot de passe oublié ? Pas encore inscrit ?

Bienvenue sur la page d'accueil de votre agence virtuelle OPHELI

The screenshot shows the OPHELI virtual agency homepage. Annotations with arrows point to various features:

- Consultez ou téléchargez vos documents**: Points to the 'MES DOCUMENTS' button.
- Observez votre solde ou le montant à régler**: Points to the 'Il vous reste à régler 0,00 €' and 'RÉGLER MES FACTURES' button.
- Réglez votre loyer**: Points to the 'CONTACTER MON BAILLEUR' button.
- Créez une demande**: Points to the 'MES DEMANDES' button.
- Découvrez les actualités qui vous concernent**: Points to the 'BIENVENUE' banner.
- Consultez vos informations**: Points to the 'MES INFORMATIONS' section.
- Rappelez-vous votre rendez-vous fixé avec un agent de Mayenne Habitat**: Points to the 'MON PROCHAIN RENDEZ-VOUS' section.
- Retrouvez vos demandes en cours**: Points to the 'MES DEMANDES' list.



Contactez votre bailleur social avec **l'icône messagerie** située en haut à droite de votre page d'accueil. Vous pouvez également cliquer sur "**Contactez mon bailleur**".



Si vous rencontrez des difficultés pour vous connecter à votre agence virtuelle, contactez-nous par mail à webmaster@mayenne-habitat.fr.

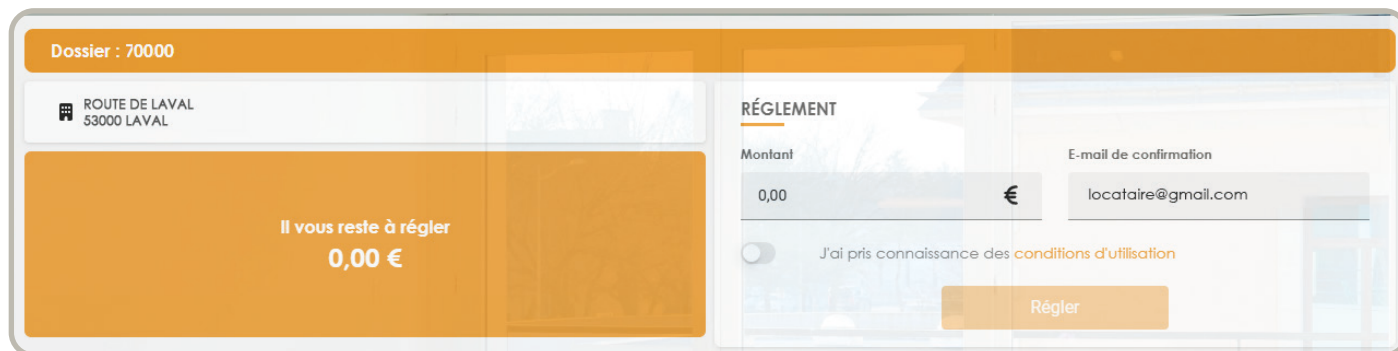
Régler vos factures par carte bancaire

- Sur la page d'accueil, cliquez sur "**Régler mes factures**".

RÉGLER MES FACTURES 

- Le montant à régler est indiqué à gauche. Pour procéder au règlement, vous devez **compléter le montant, votre mail et accepter les conditions d'utilisation**,

- Cliquez sur "**Régler**" et complétez vos informations de paiement.



Régler vos factures par mandat de prélèvement

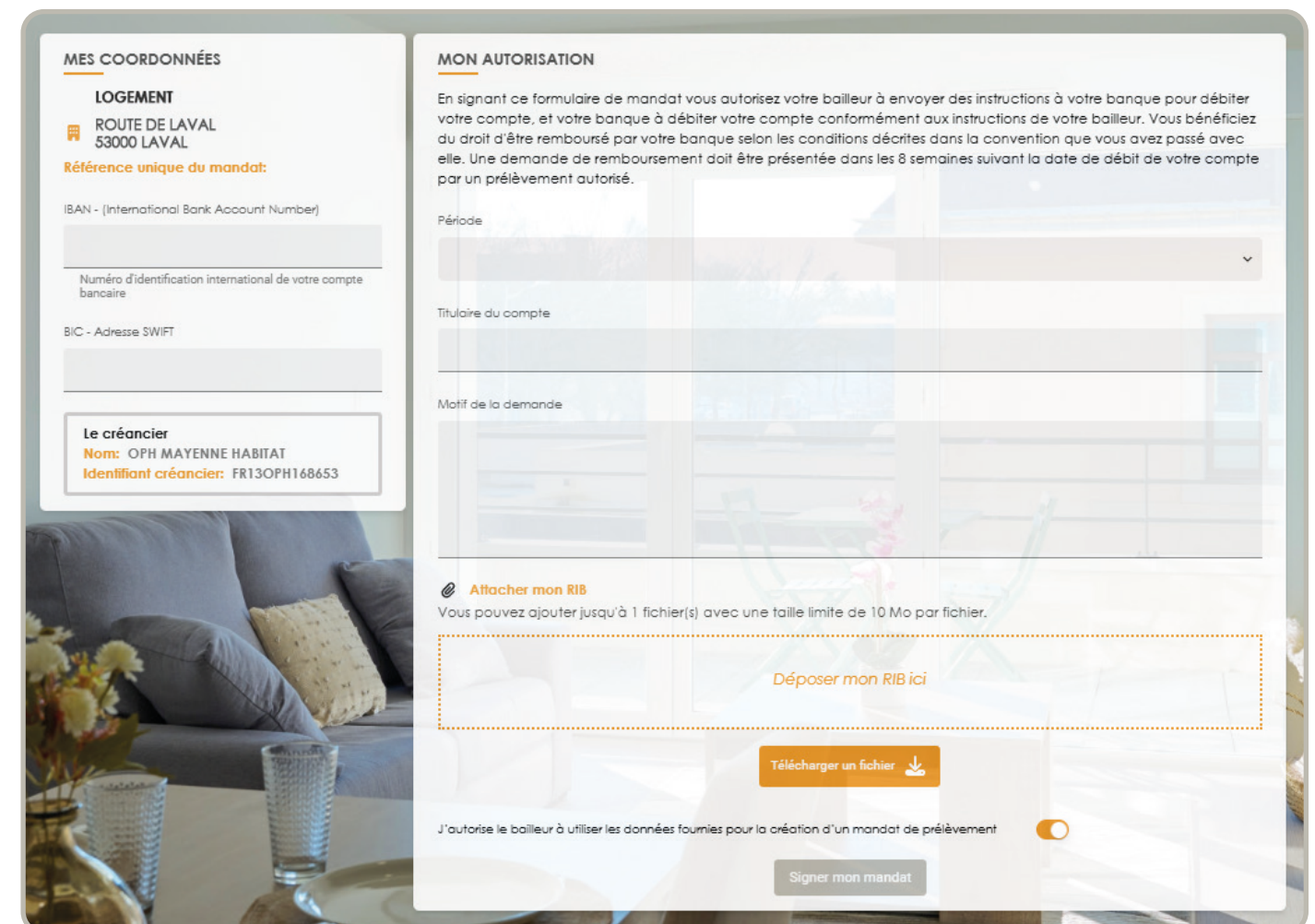
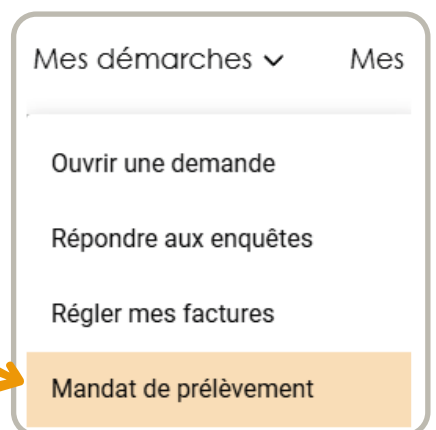
- Sur la page d'accueil, cliquez sur "**Mes démarches**", puis sur "**Mandat de prélèvement**".

- Saisissez **votre IBAN et votre BIC**,

- Indiquez la période à laquelle vous souhaitez être prélevé,

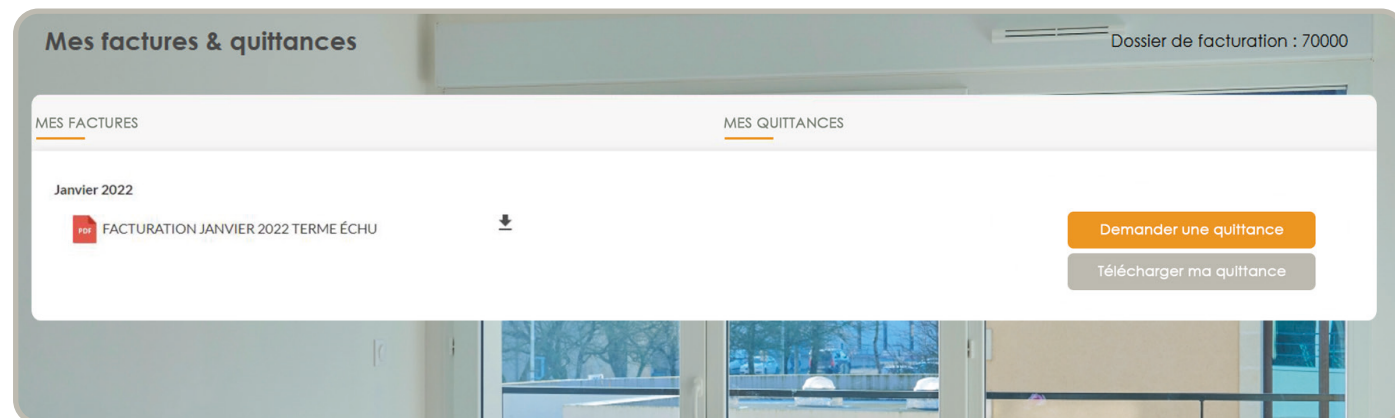
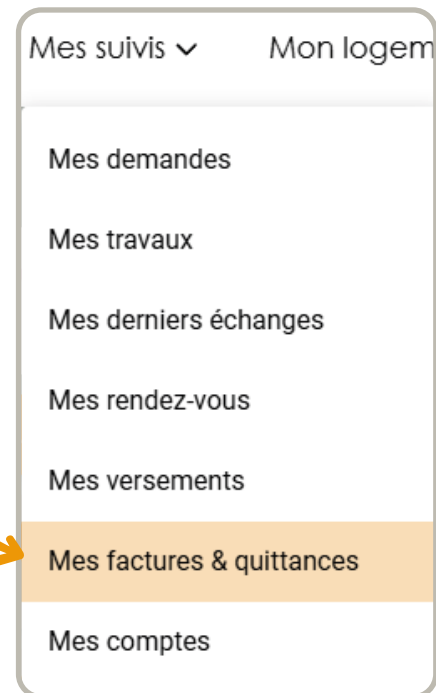
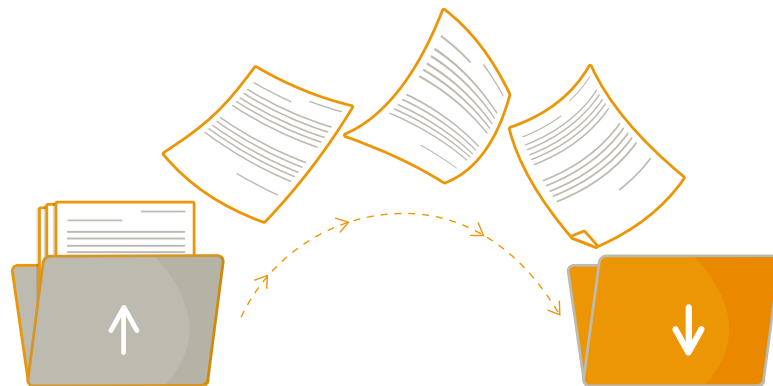
- Renseignez **votre nom et le motif de votre demande**,

- Téléchargez **votre RIB** et autorisez Mayenne Habitat à utiliser ces données.



Vos factures et quittances

- Sur la page d'accueil, cliquez sur "**Mes suivis**" puis sur "**Mes factures & quittances**",
- Cliquez sur "**Télécharger ma quittance**".



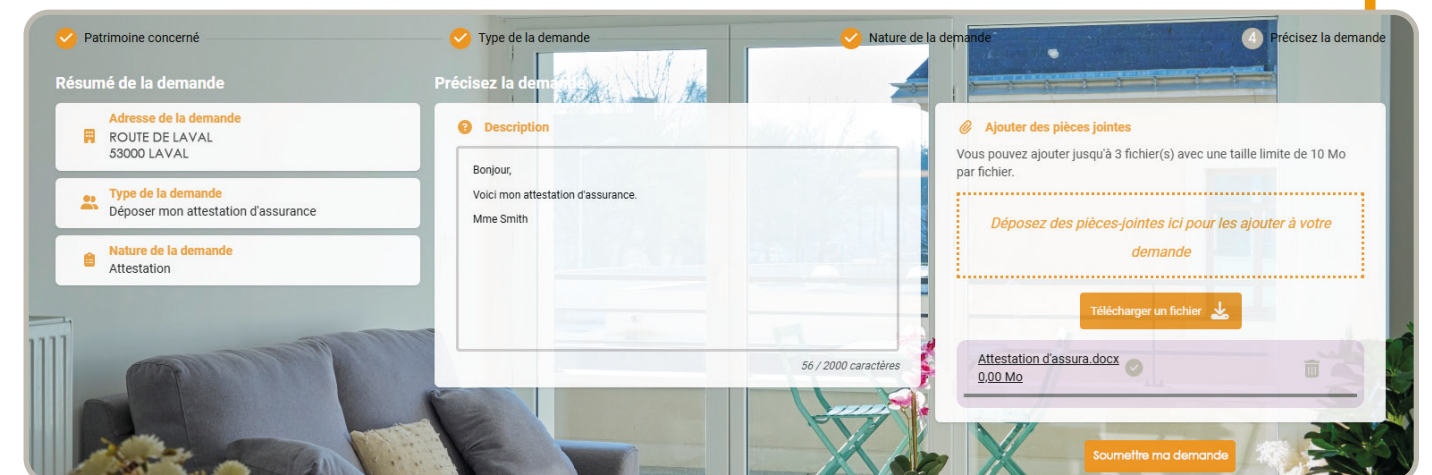
Vous ne trouvez pas votre quittance ?

Demandez la quittance correspondant à la période de votre choix en cliquant sur "**Demander une quittance**".

Votre attestation d'assurance

Déposer votre attestation d'assurance

- Sur la page d'accueil, cliquez sur "**Contactez mon bailleur**",
- Sur la page "Créer une demande", cliquez sur l'icône représentant votre logement,
- Puis précisez le type de la demande en cliquant sur l'icône "**Déposer mon attestation d'assurance**",
- A l'étape "Nature de la demande", indiquez en description le motif de la demande, comme indiqué ci-dessous, et **téléchargez votre attestation d'assurance**,
- Pour valider l'envoi de votre attestation d'assurance, cliquez sur "**Soumettre ma demande**".

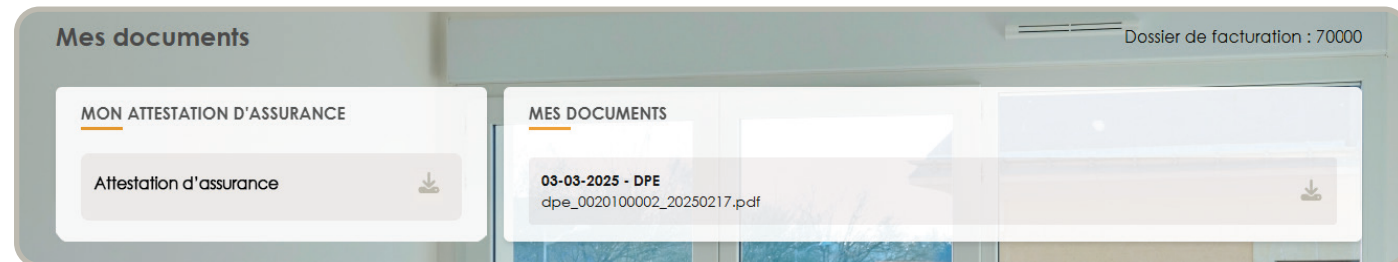


Télécharger votre attestation d'assurance

- Sur la page d'accueil, cliquez sur "**Mes documents**",
- Cliquez sur "**Télécharger mon attestation**".



MES DOCUMENTS

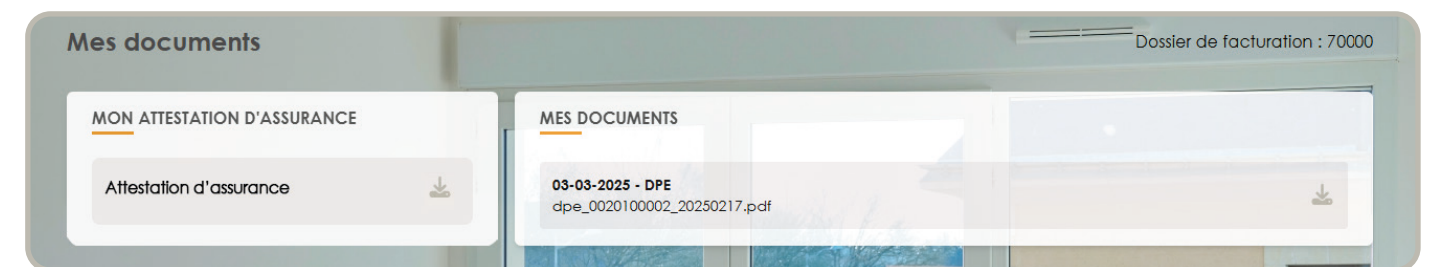


Consulter vos documents

- Sur la page d'accueil, cliquez sur "**Mes documents**",
- Ici vous pouvez consulter ou télécharger vos documents personnels tels que : l'attestation d'assurance, le contrat de location, l'état des lieux, le DPE de votre logement...



MES DOCUMENTS



Créer une demande

!

Qu'est ce qu'une demande ?

Lorsque vous souhaitez contacter votre agence pour lui transmettre une remarque, poser une question ou formuler une réclamation, vous pouvez créer une demande sur votre agence virtuelle. Il vous suffit de choisir la thématique qui correspond à votre demande, ainsi elle sera directement transmise au service concerné.

- Sur la page d'accueil, cliquez sur "**Contactez mon bailleur**",
- Sur la page "Créer une demande", cliquez sur l'icône représentant votre logement,
- Puis précisez le type de la demande en cliquant sur l'icône correspondant à celle-ci,
- A l'étape "Nature de la demande", **indiquez en description le motif de votre demande.** Vous pouvez également télécharger des pièces jointes si vous le souhaitez,
- Pour valider l'envoi de votre demande, cliquez sur "**Soumettre ma demande**".

✓ Patrimoine concerné

Résumé de la demande

Adresse de la demande
ROUTE DE LAVAL
53000 LAVAL

Type de la demande
Mon logement

Nature de la demande
Plomberie / Robinetterie

✓ Type de la demande

Précisez la demande

Description

Bonjour,
La robinetterie de ma salle de bain fuit.
Pouvez-vous prévoir une intervention ?
Bien cordialement,
Mme Smith

✓ Nature de la demande

Précisez la demande

Ajouter des pièces jointes

Vous pouvez ajouter jusqu'à 3 fichier(s) avec une taille limite de 10 Mo par fichier.

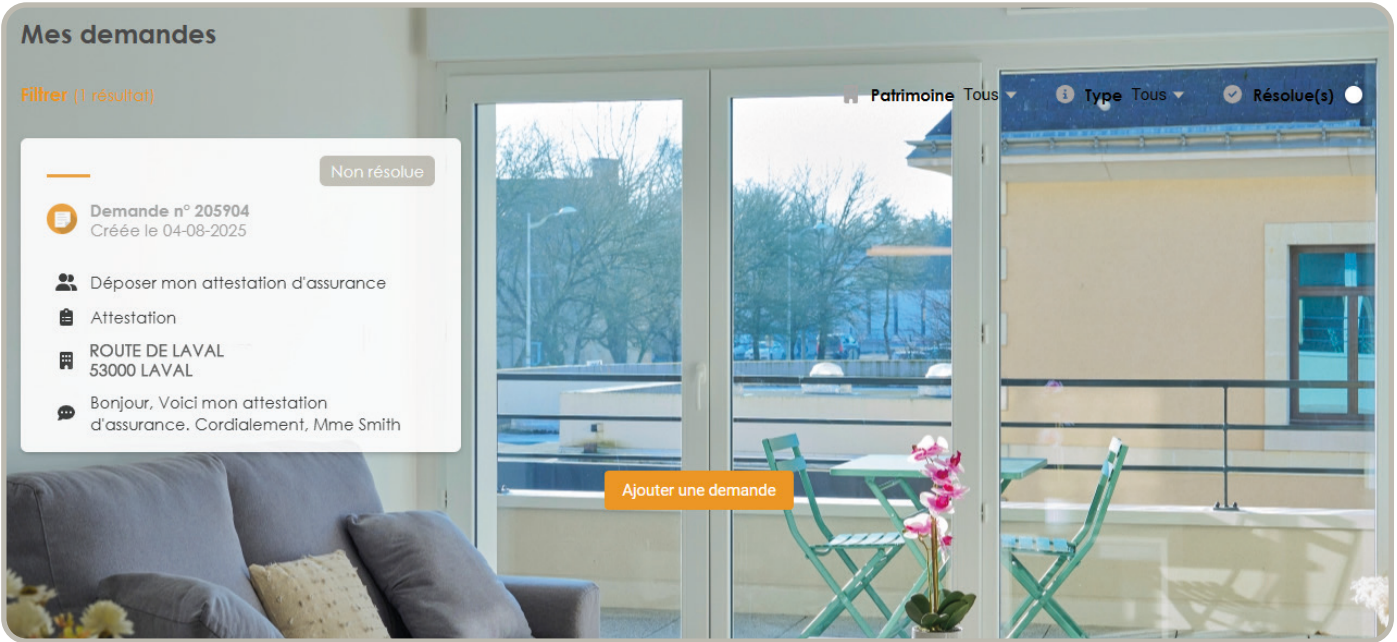
Déposez des pièces-jointes ici pour les ajouter à votre demande

Télécharger un fichier

Soumettre ma demande

Consulter vos demandes

- Sur la page d'accueil, cliquez sur "**Mes demandes**",
- Vous avez à présent accès à toutes les demandes que vous avez formulées. Pour consulter une demande il vous suffit de cliquer dessus.



- Non résolue

Si votre demande est **en cours de traitement**, elle apparaîtra avec l'icône "Non résolue".
- Résolue

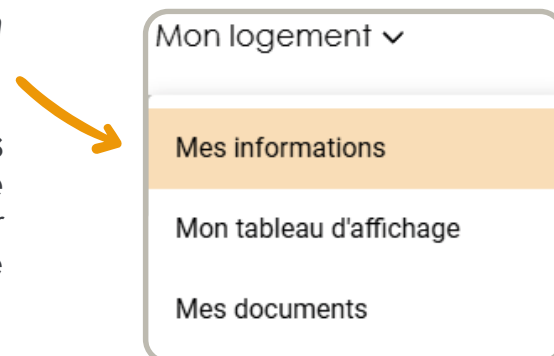
Si votre demande **a été traitée**, elle apparaîtra avec l'icône "Résolue".

- Après avoir cliqué sur votre demande, vous pouvez consulter son résumé, apporter un commentaire ou télécharger d'autres pièces jointes. La réponse de votre chargé de clientèle sera visible dans l'espace "**Commentaires**".

Votre logement

• Sur la page d'accueil, cliquez sur "**Mon logement**" puis sur "**Mes informations**",

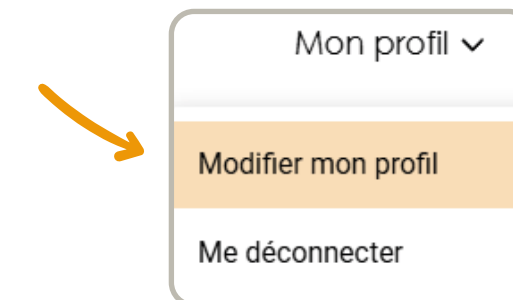
• Vous avez à présent accès **aux coordonnées de votre agence et de votre chargé de clientèle**. Vous pouvez également retrouver les prestataires qui interviennent sur votre logement.



Vos informations personnelles

• Sur la page d'accueil, cliquez sur "**Mon profil**" puis sur "**Modifier mon profil**",

• Vous avez à présent accès à vos données personnelles. Vous pouvez **mettre à jour vos coordonnées, modifier votre mot de passe, et choisir vos préférences de navigation**.

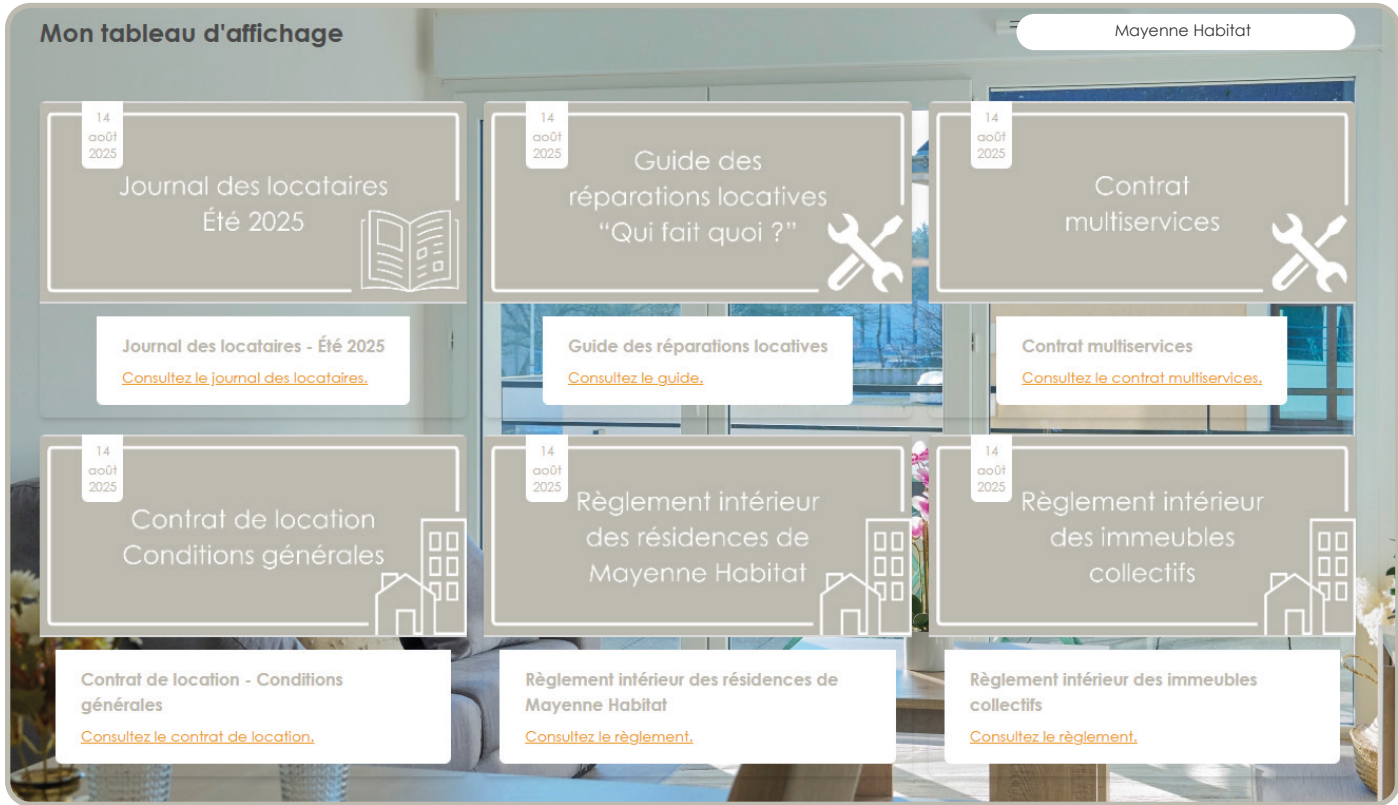


- Sur la page d'accueil, cliquez sur "**Mon logement**" puis sur "**Mon tableau d'affichage**",
 - Vous avez à présent accès à **tous les documents qui vous seront utiles** : le règlement intérieur, le contrat multi-services, le guide des réparations locatives, etc.
- Mon logement ▾

Mes informations

Mon tableau d'affichage

Mes documents



Nos sites



Nous contacter

www.mayenne-habitat.fr • 02 53 54 55 56

OPHELI

Votre agence virtuelle

MAYENNE
Habitat

© Crédits photos : Mayenne Habitat et Freepik.
Conception graphique : Service Communication de Mayenne Habitat.
Impression réalisée par Talbot Reprographie.

