



## L'application locataires, Comment fonctionne mon compte OPAL Connect' ?

### **Q : Suis-je obligé de télécharger l'application OPAL Connect' ?**

R : Vous n'êtes pas obligé de télécharger l'application OPAL Connect'. Cependant, de nombreux services comme la possibilité de payer votre loyer simplement, de contacter votre conseiller résident ou encore d'accéder à votre compte à tout moment sont disponibles sur l'application. Il vous est donc recommandé de l'installer afin de faciliter toutes vos démarches.

Toutefois, si vous ne souhaitez ou ne pouvez pas la télécharger, vous pouvez avoir accès à vos informations liées à votre location sur votre espace « Mon espace OPAL » disponible sur notre site internet [www.opal02.com](http://www.opal02.com).

### **Q : Je n'ai pas le matériel nécessaire pour télécharger à l'application, puis-je tout de même accéder à mes informations ?**

R : Pour vous connecter, vous aurez besoin de votre téléphone portable ou d'une tablette possédant une connexion à internet. Si vous ne possédez pas un de ces outils, votre compte est accessible depuis "Mon espace OPAL" disponible sur notre site internet ou via ce lien direct : [https://web.gie-convergence.fr/EXTRANET\\_OPAL12](https://web.gie-convergence.fr/EXTRANET_OPAL12).

### **Q : Comment télécharger l'application OPAL Connect' ?**

R : Vous pouvez télécharger votre application directement sur Google Play via : <https://play.google.com/store/apps/details?id=io.appshabitat.opalplus.appteamize&gl=FR> ou sur Apple Store via : <https://apps.apple.com/fr/app/opal-connect/id1552759790> en cliquant sur installer depuis votre téléphone portable ou votre tablette. Ensuite, vous n'avez qu'à suivre les étapes et vous laissez guider. Une vidéo vous explique tout cela sur notre site internet OPAL : <https://www.opal02.com/mon-application-locataires/>

### **Q : Je ne trouve pas l'application sur Apple Store ou Google Play.**

R : Pour trouver votre application locataires OPAL Connect', vous pouvez aller directement sur Google Play ou Apple Store et taper dans la barre de recherche le nom de l'application : "OPAL". Vous pouvez également vous rendre sur le site internet de l'OPAL, rubrique "Je suis locataire à l'OPAL" puis "Mon application locataires" pour trouver le lien ainsi que toutes les informations liées à l'application : <https://www.opal02.com/mon-application-locataires/>

### **Q : Où trouver mes informations de connexion ?**

R : Lors de votre première connexion, vous aurez besoin de votre numéro locataire et de votre numéro de logement. Ces informations sont disponibles sur votre avis d'échéance et sur votre bail. Munissez-vous de ces documents pour pouvoir créer votre compte.

**Q : Pourquoi je ne peux pas choisir le numéro de téléphone pour confirmer mon inscription ?**

R : Pour sécuriser votre compte et éviter les piratages, l'OPAL a mis en place ce principe. Grâce aux données personnelles transmises à votre agence, nous sommes certains que le code de confirmation est bien envoyé directement sur votre numéro de téléphone.

ATTENTION : si vous avez changé de numéro de téléphone, il est primordial de contacter votre agence de proximité pour modifier votre numéro sinon vous ne pourrez pas vous connecter sur l'application.

**Q : Je n'ai pas reçu mon code de confirmation. Pourquoi ?**

R : Lors de votre première connexion à OPAL Connect', vous recevrez un code de confirmation par sms. Vous n'avez pas à rentrer votre numéro de téléphone lors de votre première connexion puisqu'il sera envoyé directement sur votre téléphone portable.

Si ce n'est pas le cas, c'est que votre agence ne possède pas le bon numéro de téléphone. Dans ce cas, vous devez contacter votre agence afin de leur transmettre votre numéro valide. Votre compte sera remis à jour dans 24h. Réessayez ultérieurement.

**Q : Une fois connecté, que dois-je faire ?**

R : Une fois que votre compte est activé, vous pouvez découvrir l'application et ses services. Vérifiez également que vos informations personnelles soient correctes dans la rubrique "Mon profil" - "Cordonnées". Si ce n'est pas le cas, contactez votre agence de proximité au 03 23 23 62 00.

**Q : Je veux changer une information me concernant, que dois-je faire ?**

R : Si vous souhaitez modifier les informations concernant vos données personnelles sur votre profil OPAL Connect', c'est possible mais cette démarche ne se fait pas directement sur l'application. Pour cela, contactez votre agence de proximité qui se chargera de mettre à jour vos informations.

**Q : Pourquoi mon application ne marche pas ?**

R : Si votre application ne s'ouvre pas où ne se charge plus, vous avez peut-être un problème dû à votre connexion internet. Dans un premier temps, faites un essai en ouvrant une page de navigation (ex : Google).

Dans le cas où cette page internet ne se charge pas, vérifiez que votre box internet ou votre abonnement mobile fonctionnent correctement.

Si cette page internet s'est ouverte sans difficulté, fermez l'application et réessayez.

Si le problème persiste, contactez votre agence de proximité.

**Q : J'ai oublié mon mot de passe, que faire ?**

R : Vous avez oublié votre mot de passe et vous n'arrivez plus à vous connecter ? Sur la page de connexion de votre application, vous avez un bouton "Mot de passe oublié". C'est très simple, après avoir cliqué sur ce bouton, vous pourrez changer de mot de passe.