

GUIDE UTILISATEUR

ista MonCompte



Ce guide est destiné à tout client d'ista France disposant d'un accès à MonCompte. Vous y trouverez également toutes les informations nécessaires pour utiliser plusieurs portails sauf les portails optionnels Mes suivis de consommation, Mes chantiers et Mes interventions dont les guides sont téléchargeables depuis chaque portail spécifique.

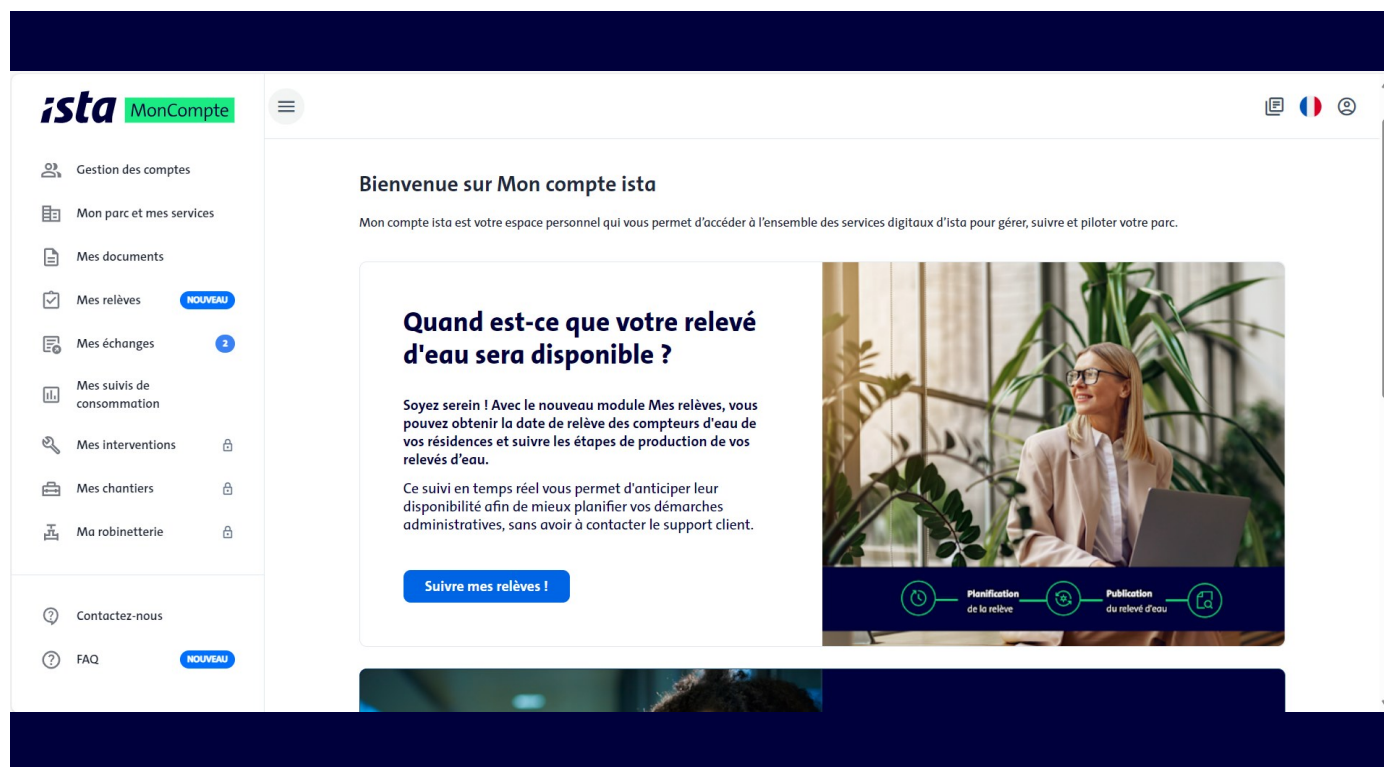
Table des matières

1. MonCompte, c'est quoi ?	4
2. MonCompte, ça sert à quoi ?	4
3. Connexion et accès	5
3.1. Vous connecter à www.moncompte.ista.fr	5
3.2. Vous avez oublié votre mot de passe	5
3.3. Vous avez oublié votre identifiant (adresse email)	5
4. FAQ	5
4.1. Comment obtenir ma répartition / mon relevé pour le chauffage ?	5
4.2. Est-ce mon relevé de compteur d'eau est disponible ?	5
4.3. Comment lire mon relevé de compteurs d'eau ?	6
4.4. Comment mettre à jour les noms des occupants ?	8
4.5. Comment créer un compte pour un collaborateur ?	8
4.6. Comment faire pour que mes résidents accèdent à leur portail ?	9
4.7. Comment obtenir le compte-rendu de pose / bon de pose ?	9
4.1. Comment obtenir le compte rendu d'intervention/compte rendu signalements ?	9
5. Votre profil	10
5.1. Mettre à jour vos informations personnelles	10
5.2. Modifier votre email de connexion	10
5.3. Connexion : Changer votre mot de passe	10
5.4. Connexion : La double authentification	11
6. Gérer les comptes de vos collaborateurs	13
6.1. Gestion des comptes, qu'est-ce que c'est ? A quoi ça sert ?	13
6.2. Types de compte : administrateur et utilisateur	13
6.3. Message important aux comptes administrateurs	13
6.4. Comment savoir si les comptes créés accèdent bien au portail ?	13
6.5. Créer un compte	13
6.6. Renvoyer un lien d'activation	14
6.7. Supprimer un compte	14
6.8. Modifier un compte	14
7. Mon parc et mes services	15
7.1. A quoi sert Mon parc et mes services ?	15
7.2. Comment affiner ma sélection de résidences ?	15

8. Mes relèves	16
8.1. Quelles sont les étapes de production d'un relevé eau chez ista ?	16
8.3. Comment interpréter ce qui s'affiche à l'écran ?	17
8.1. Comment affiner ma recherche ?	17
9. Mes documents	18
9.1. Quels sont les documents disponibles ?	18
9.2. Comment se présentent les documents ?	18
9.3. Rechercher/afficher un document	19
9.4. Être notifié par email quand un nouveau document est disponible	19
10. Mes échanges	20
10.1. Mes échanges, c'est quoi ?	20
10.2. A quoi sert Ma gestion des noms ?	20
10.3. Comment utiliser Ma gestion des noms ?	21
10.4. A quoi sert Mon questionnaire de frais ?	22
10.5. Afficher et comprendre la liste des questionnaires	22
10.6. Comment ça marche ?	24
10.7. Comment renseigner un questionnaire de frais eau chaude sanitaire ?	25
10.8. Comment renseigner un questionnaire de frais chauffage ?	27

1. MonCompte, c'est quoi ?

MonCompte, c'est votre espace client, qui vous permet de suivre et optimiser les consommations énergétiques de votre parc facilement et rapidement ! Depuis votre espace, en un clic, avec un unique identifiant, vous accédez à tous vos services en ligne¹.



2. MonCompte, ça sert à quoi ?

A gagner du temps !

Accédez à tous vos outils digitaux :

Gestion des comptes

Créez et gérez votre accès et ceux de vos collaborateurs.

Mes documents

Accédez à tous les documents essentiels pour les résidences de votre patrimoine

Mes relèves

Consultez les dates de relève de vos compteurs d'eau et suivez la production de vos relevés d'eau, étape par étape, et en temps réel !

Mes échanges

Vérifiez et mettez à jour en ligne toutes les informations qui nous permettront d'établir votre répartition et les notes d'information annuelles pour vos résidents.

Mes suivis de consommation*

Analysez et suivez les consommations eau-chauffage. Vous pouvez également être alerté des fuites.

(*) accessible si vos résidences sont équipées d'appareils en télé-relèves

Mes interventions**

Consultez et exportez le rapport des interventions de maintenance et des appareils restant à poser.

Mes chantiers** Consultez et exportez les rapports de pose. (**) en option. Vous souhaitez mettre en place ces services pour une ou plusieurs résidences ? Contactez votre agence commerciale !

¹ Les données disponibles sont conformes au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

3. Connexion et accès

Accédez à MonCompte www.moncompte.ista.fr depuis votre pc, tablette ou smartphone. Votre accès est sécurisé avec une politique de mot de passe renforcée.

3.1. Vous connecter à www.moncompte.ista.fr

1. Saisissez www.moncompte.ista.fr dans la barre de recherche de votre navigateur.
2. Connectez-vous avec vos identifiants MonCompte : email (identifiant) et mot de passe.

3.2. Vous avez oublié votre mot de passe

Dans la fenêtre de connexion, sous le bouton de connexion, cliquez sur mot de passe oublié. Vous recevrez alors un email Réinitialisation de votre mot de passe de la part de moncompte.ista.fr

1. Ouvrez votre email de réinitialisation,
2. Cliquez sur le lien d'activation,
3. Créez votre mot de passe en respectant les instructions sur l'écran,
4. Cliquez sur Sauvegarder,
5. Renseignez votre email (identifiant) et votre nouveau mot de passe.

3.3. Vous avez oublié votre identifiant (adresse email)

Si vous avez oublié votre identifiant (email), contactez-nous.

4. FAQ

N'hésitez pas à consulter la [FAQ](#) en ligne, ou à [nous contacter](#) depuis votre espace en ligne ! C'est en bas, à gauche du menu !

4.1. Comment obtenir ma répartition / mon relevé pour le chauffage ?

ista établit la répartition des frais et édite les documents sur la base des informations du questionnaire que vous avez renseigné et validé en ligne dans "Mon questionnaire de frais". Une fois le questionnaire traité par ista, vos documents états de répartition chauffage ou eau valorisés et les notes d'information eau et chauffage seront produits et publiés sur votre espace Mon compte ista, dans la section "Mes documents".

Pour plus de détails concernant les questionnaires de frais, rendez-vous au chapitre [Mes échanges/Comment renseigner mon questionnaire de frais de chauffage](#).

4.2. Est-ce mon relevé de compteur d'eau est disponible ?

Depuis votre page d'accueil, Cliquez sur "Mes relèves" dans le menu de gauche. Ce module affiche un suivi en temps réel des relèves de compteurs d'eau par résidence. Vous y trouverez la date de la dernière relève et pourrez suivre les étapes de production de votre prochain état de relève. Pour en savoir plus, rendez-vous au chapitre Mes relèves.

4.3. Comment lire mon relevé de compteurs d'eau ?

Chaque page de votre état de relève est précédé d'un en-tête qui se lit comme suit :

VOTRE CORRESPONDANT : ista Comptage Immobilier Service 30 avenue Carnot 91300 Massy Tél : 01 69 19 53 00	VOTRE CODE CLIENT : 0 90 12345 DESTINE A : MASSY PROPERTY SOLUTIONS 23 RUE DES LILAS 91300 MASSY	REF. INTERNE : 0 90 123456 UNITE D'EXPLOITATION : CAFÉ DE LA TERRASSE 12 AVENUE DES MARRONNIERS 91300 MASSY	REF. CLIENT : ADRESSE IMMEUBLE : CAFÉ DE LA TERRASSE 12 AVENUE DES MARRONNIERS 91300 MASSY	EDITE LE : 1/1/2025 PAGE : 1 PRODUIT : 01 FLUIDES CONFONDUS
---	--	---	--	--

1. Coordonnées de votre agence ista et de votre service client
2. Votre code client. Il est précédé du chiffre 8 sur MonCompte
3. Adresse de votre société
4. Référence de votre résidence chez ista. Elle est précédée du chiffre 7 sur MonCompte
5. Résidence associée à la référence de résidence ista, concernée par le relevé
6. Référence de votre résidence, que vous utilisez en interne (vide si non communiquée à ista)
7. Adresse de l'immeuble
8. Date d'édition de votre relevé. L'état de relève des compteurs d'eau est édité par résidence après chaque relevé des compteurs d'eau.

Les informations de relève se présentent dans un tableau qui s'interprète comme suit :

REFERENCE DU CLIENT	B A T	E S C	E T A	P O S	R G - O C	NOM DE L'OCCUPANT	L G T	COMPTEUR				F L U I D E	14					CONSO. DERNIER RELEVÉ I - (I - 1)	OBSERVATION DU SERVICE	FLUIDE CONSO	
								P T - C T	E M P	C T R	N° DU COMPTEUR		DD/MM/ YYYY (I - 1)	DD/MM/ YYYY (I - 3)	DD/MM/ YYYY (I - 2)	DD/MM/ YYYY (I - 1)	DD/MM/ YYYY (I)			F I - (I - 1)	
70123456	00	01	00	01	01	Marie Dupont		01	GPA	N	03CA000741	F	1212	1214	1228	1245	1266	21	Total Occ./Fluide lgt./Fluide	21 21 21	

1. Référence du logement, que vous utilisez en interne (vide si non communiquée à ista) Les références 2 à 5 correspondent au B.E.E.P. (Bâtiment, Escalier, Etage, Position) : la référence de votre logement chez ista.
2. Bâtiment : Indique l'ordre ou la position d'un bâtiment dans un ensemble immobilier (par exemple : bâtiment 1, bâtiment 2, etc.). Il ne s'agit pas du numéro de rue.
3. Escalier : Numéro d'escalier
4. Etage : Numéro de l'étage. 00 correspond au rez-de-chaussée
5. Position : Position du logement sur le palier (peut correspondre au numéro de porte)
6. Rang de l'occupant : 01 02 si le logement a été occupé par deux résidents différents sur la période de relève concernée, donc si vous avez transmis à ista un changement d'occupant pour cette période
7. Nom de l'occupant tel que vous nous l'avez transmis
8. Type de logement : T1, T2, T3, etc. Cette zone est vide si non communiqué à ista
9. Position du compteur dans le logement
10. Emplacement du compteur : Exemple, ici « GPA » pour Gaine palière
11. Type de compteur : N indique qu'il s'agit d'un compteur divisionnaire
12. Numéro de série du compteur
13. Fluide : F pour Froid, C pour Chaud
14. Cinq derniers index relevés par compteur
15. Consommation enregistrée pour la dernière période relevée : Ecart entre les deux derniers index relevés
16. Dans certains relevés, il y a un code observation qui correspond à une observation faite. (Exemple : 39 pour forte consommation)
17. Total des consommations au niveau d'un logement :
 - 1ère ligne : Total => Total des consommations du logement
 - 2ème ligne : Total occupant/fluide=> Total des consommations d'un occupant donné pour un type de fluide donné (froid ou chaud)
 - 3 -ème ligne : Total logement/fluide => Total des consommations d'un logement par type de fluide

4.4. Comment mettre à jour les noms des occupants ?

Depuis votre page d'accueil, Cliquez sur "Mes échanges" dans le menu de gauche.

- Vous avez besoin d'indiquer un changement (entrée d'un nouveau/sortie d'un ancien) ?
Vous trouverez le mode opératoire détaillé en vous rendant au chapitre Etape 3 Vérification des noms et validation
Si vous avez souscrit aux changements via EDI ou par autre échanges de fichiers avec ista, les changements ne peuvent se faire en ligne. Transmettez-nous vos fichiers.
- Vous avez besoin de corriger ou compléter les informations d'un occupant ou copropriétaire ?
Vous pouvez facilement nous indiquer ces changements depuis l'outil ["Ma gestion des noms"](#) ou en étape 3 de "Mon questionnaire de frais".

4.5. Comment créer un compte pour un collaborateur ?

Une fois connecté, depuis votre page d'accueil, cliquez sur [Gestion des comptes](#) dans le menu de gauche.

1. Cliquez sur Créer un nouveau compte, en haut à droite de la page (à côté de la barre d'outils).
2. Remplissez les champs.
3. Choisissez le type de compte à créer : utilisateur ou administrateur.
4. Si vous avez choisi de créer un compte utilisateur, vous avez la possibilité de restreindre les droits de cette personne en définissant ses droits d'accès par numéro de client puis par résidence (affaire).
5. Cliquez sur "Créer le compte".

L'étiquette "En attente" vous indique que cette personne n'a pas encore activé son compte.

Lorsqu'elle aura activé son compte, le statut du compte passera à "Activé".

4.6. Comment faire pour que mes résidents accèdent à leur portail ?

Vos résidents peuvent suivre leurs consommations en ligne si leur logement est équipé de compteurs d'eau ou de chauffage télé-relevés, si vous avez souscrit à l'option « Portail résident », et si les données de consommations de la résidence sont déjà publiées sur votre portail gestionnaire Mes suivis de consommation.

Pour savoir si les données sont déjà publiées pour une résidence donnée, rendez-vous dans Mes documents. Si c'est le cas, vous y trouverez stocké l'email d'information « Votre portail est prêt » pour cette résidence. Si les données n'ont pas encore été publiées pour cette résidence, vos résidents verront ce message : « Portail en cours de construction » et devront patienter pour créer leur compte.

Les résidents créent leur compte en ligne : Indiquez-leur de saisir cette adresse dans la barre d'adresse de leur navigateur Web : monespaceista.fr ou transmettez-leur [le flyer](#) qui contient un QR code. Vous le retrouverez également accessible depuis la [FAQ](#) en ligne.

Une fois le formulaire ouvert, il leur suffit de trouver un compteur télé-relevé ista, de saisir son numéro de série puis de se laisser guider pour créer leur compte et se connecter.

Important : Les numéros de série des compteurs télé-relevés qui ne sont pas de marque ista (ITRON ou KAMSTRUP par exemple) ne sont pas reconnus dans le formulaire en ligne. Les résidents pourront s'inscrire en 2 étapes, à l'aide de leur code immeuble ista (code UEx) et leur référence logement.

4.7. Comment obtenir le compte-rendu de pose / bon de pose ?

Si vous avez accès à "Mes chantiers" dans Mon Compte, vous avez également accès au compte-rendu de pose en temps réel.

1. Cliquez sur "Mes chantiers" dans la barre de menu de gauche.
2. Lorsque vous entrez dans "Mes chantiers", vous devez cliquer sur "LISTE Mes chantiers" dans la barre de menu de gauche.

Vous pouvez exporter le compte rendu de chantier de la résidence sélectionnée (via le filtre "Résidence") ou pour tout votre parc en cliquant sur le bouton téléchargement en haut à droite de la page.

Si vous n'avez pas accès à "Mes Chantiers" (un cadenas est affiché sur cette section du menu en page d'accueil MonCompte) et que vous souhaitez y avoir accès, [contactez-nous](#).

4.1. Comment obtenir le compte rendu d'intervention/compte rendu signalements ?

Une fois connecté, depuis votre page d'accueil, cliquez sur "Mes documents" dans le menu de gauche, puis saisissez "CR signalements" en zone de recherche pour afficher la liste des comptes-rendus d'interventions publiés après chaque relève.

Vous avez accès au portail "Mes interventions" sur Mon compte ista ?

1. Depuis votre page d'accueil, cliquez sur la section "Mes interventions" dans le menu de gauche.
2. Lorsque vous entrez dans "Mes interventions", cliquez sur "LISTE Mes interventions" dans la barre de menu de gauche. Puis cliquez sur le bouton "Vue détaillée" en haut de page pour afficher la liste de toutes les interventions créées ou modifiées depuis les 2 dernières années.
3. Affinez éventuellement votre recherche grâce aux filtres pour afficher les interventions selon vos critères

Les comptes-rendus d'intervention seront téléchargeables prochainement depuis Mes interventions.

Si vous n'avez pas accès à "Mes interventions" (un cadenas est affiché sur cette section du menu) et que vous souhaitez y avoir accès, [contactez-nous](#).

5. Votre profil

Depuis votre profil, vous pouvez voir et modifier vos informations personnelles, activer la double-authentification et paramétrer vos notifications par email en cas de publication de nouveaux documents.

Il est accessible depuis votre page d'accueil, tout en haut, à droite de l'écran l'icône. Cliquez sur l'icône pour y accéder.

5.1. Mettre à jour vos informations personnelles

Pour modifier vos nom, prénom, n° de téléphone, depuis la page PROFIL UTILISATEUR / informations personnelles de votre espace MonCompte,

5.2. Modifier votre email de connexion

Sur la page informations personnelles de votre page profil, cliquez le bouton [Changer d'email](#), en bas à gauche.

Une demande de confirmation sera envoyée à votre nouvelle adresse email. Cliquez sur le lien dans l'email reçu puis laissez-vous guider jusqu'à la fenêtre de confirmation de changement d'email.

5.3. Connexion : Changer votre mot de passe

Sur la page sécurité et connexion de votre page profil, cliquez le bouton [Changez le mot de passe](#) et laissez-vous guider jusqu'à la fenêtre de confirmation de changement de mot de passe.

5.4. Connexion : La double authentification

La double authentification, qu'est-ce-que c'est ? A quoi ça sert ?

La double authentification (ou authentification à deux facteurs) permet d'appliquer un niveau de sécurité supplémentaire qui nécessite plusieurs éléments de preuve pour se connecter à MonCompte.

Qu'est-ce qu'ista a mis en place ?

ista a choisi de mettre en place la méthode de double authentification via une application d'authentification, plus sûre que l'envoi de code par SMS ou email.

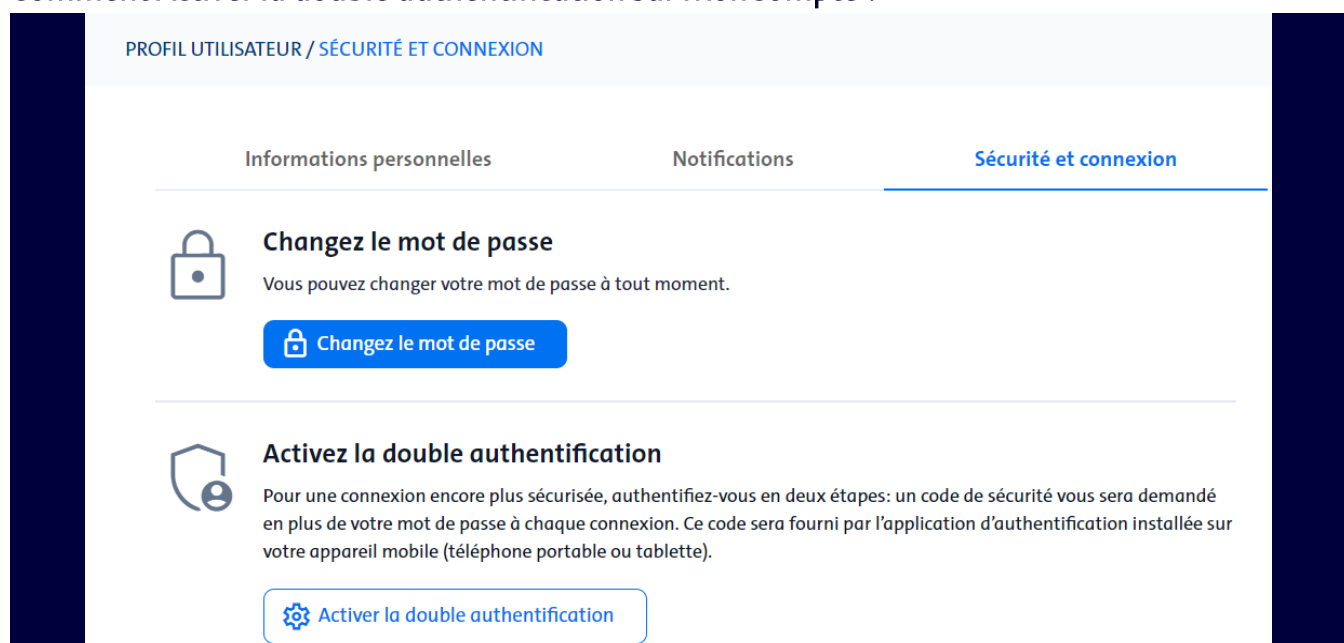
Comment ça marche ?

Si vous avez activé la double authentification sur MonCompte, à chaque connexion, un code de sécurité vous sera demandé en plus de votre mot de passe. Ce code sera affiché sur l'application d'authentification que vous aurez préalablement installée sur votre téléphone portable, ou votre tablette.

Est-ce obligatoire ?

Elle n'est pas obligatoire, son activation est laissée au choix de chaque utilisateur.

Comment Activer la double authentification sur MonCompte ?



Cliquez sur [Activer la double authentification](#) depuis la section sécurité et connexion dans votre profil, et laissez-vous guider :

1. Installez l'application d'authentification de votre choix sur un appareil mobile (téléphone portable ou tablette). Les apps Google authenticator ou Microsoft authenticator sont gratuites !
2. Sur la fenêtre qui ouvre, flashez le QR code qui s'affiche depuis l'application d'authentification installée sur votre téléphone ou tablette
3. Donnez un nom à l'appareil mobile utilisé
4. Puis renseignez le code de sécurité à 6 chiffres affiché sur l'application d'authentification pour votre compte MonCompte
5. Enfin validez en cliquant sur [Envoyer](#)

Comment se connecter une fois la double authentification activée?

Une fois la double authentification activée, vous êtes redirigé vers la page d'authentification de MonCompte

- 2 Renseignez vos identifiant (e-mail) et mot de passe habituels

Une fenêtre Authentification s'ouvre. Cette fenêtre indique que la double authentification est activée pour votre compte MonCompte

- 3 Ouvrez votre application d'authentification sur l'appareil mobile utilisé pour activer la double authentification MonCompte
- 4 Renseignez le code à six chiffres, indiqué au niveau de votre compte MonCompte sur votre application
- 5 Cliquez sur [Confirmer](#)

Comment désactiver la double authentification ?

1. Cliquez sur la section [Sécurité et connexion](#)
2. Puis cliquez sur le lien [Désactiver la double authentification](#)
3. Dans la fenêtre qui s'ouvre, confirmez votre choix.

Désormais, seuls les identifiant et mot de passe seront demandés lors de la connexion.

Vous voulez vous connecter mais ne pouvez pas trouver/renseigner votre code de sécurité

Si vous avez activé la double authentification, il est possible que vous ne puissiez pas récupérer votre code de sécurité pour diverses raisons, par exemple :

- Vous n'avez pas votre appareil mobile près de vous
- Vous avez supprimé votre application d'authentification
- Autres raisons dont un problème technique quelconque

1. Sur la page de connexion, renseignez vos identifiant (e-mail) et mot de passe habituels
2. Dans la fenêtre qui vous permet de saisir votre code de sécurité, cliquez sur [Je ne peux pas saisir le code de sécurité](#)
3. Dans la fenêtre suivante, cliquez sur [Recevoir mon code de sécurité par e-mail](#)

Vous avez reçu un e-mail à l'adresse utilisée pour vous connecter à votre compte MonCompte. Cet email contient le code de sécurité dans l'objet du mail et dans le corps de texte.

4. Dans la prochaine fenêtre, renseignez le code de sécurité indiqué dans l'e-mail
Vous avez 10 minutes pour le renseigner
5. Puis cliquez sur [Confirmer](#)

Vous n'arrivez pas à activer la double authentification en flashant le QR code

Il est possible que vous n'arriviez pas à flasher le QR code.

1. Sur la fenêtre qui est ouverte, au lieu de flasher le QR code, cliquez sur [Impossible de scanner e QR code](#)

Une clé complexe s'affiche.

2. Dans votre application d'authentification, renseignez cette clé

Puis sur ce même écran avec le QR code

3. Donnez un nom à l'appareil mobile utilisé
4. Puis renseignez le code de sécurité à 6 chiffres affiché sur l'application d'authentification pour votre compte MonCompte

6. Gérer les comptes de vos collaborateurs

6.1. Gestion des comptes, qu'est-ce-que c'est ? A quoi ça sert ?

Cet outil permet aux comptes administrateurs de voir, créer et paramétrer tous les comptes qui ont accès à votre portail. Les comptes utilisateurs n'ont pas accès à cet outil.

6.2. Types de compte : administrateur et utilisateur

Il existe 2 types de comptes : administrateur et utilisateur

Les comptes administrateurs.

Dans la page **Gestion des comptes**, les comptes administrateurs sont identifiables avec une étoile.

Ces comptes ont la vue sur tout le patrimoine et tous les comptes de votre espace client :

- Ils ont accès à tous les outils en ligne, pour toutes les affaires et sans restriction de droits, pour tous Les numéros de client indiqués dans leur profil
- Ils peuvent créer, modifier et supprimer tout type de compte.
- Chaque compte administrateur existant pour gérer tous les comptes créés, par lui-même, ou par un autre collaborateur disposant des droits administrateurs.

Les comptes utilisateurs.

Ils ne voient pas l'outil **Gestion des comptes**. Ils ont des accès restreints aux choix faits par un compte administrateur.

6.3. Message important aux comptes administrateurs

Les comptes administrateurs ont la charge de la bonne gestion des comptes de leur patrimoine (création des comptes pour les personnes habilitées, affectation des résidences, suppression des comptes en cas de départ d'un gestionnaire, mise à jour des informations des comptes).

En tant que responsable du traitement des données de vos résidences en gestion, l'ouverture d'un compte MonCompte est soumis à votre responsabilité pour apprécier la légitimité de l'utilisateur à accéder aux informations qui y sont disponibles.

6.4. Comment savoir si les comptes créés accèdent bien au portail ?

S'il s'affiche avec le statut **Activé**. Le collaborateur a activé son compte et peut utiliser le portail.

Sinon, le statut affichera en attente ou expiré. Vous pourrez lui renvoyer un lien d'activation en cliquant sur l'[icône de la colonne Renvoyer un lien d'activation](#).

6.5. Créer un compte

1. Cliquez sur [Créer un nouveau compte](#), en haut à droite de la page
2. Remplissez les champs
3. Choisissez le type de compte à créer
4. Si vous avez choisi de créer un compte utilisateur, vous avez la possibilité de restreindre les droits de cette personne en définissant ses droits d'accès par numéro de client puis par résidence (affaire)
5. Cliquez sur [Créer le compte](#)

L'étiquette **En attente** vous indique que cette personne n'a pas encore activé son compte. Lorsqu'elle aura activé son compte, le statut du compte passera à **Activé**.

6.6. Renvoyer un lien d'activation

Si vous avez créé un compte et que la personne concernée ne trouve plus l'email d'activation, vous pouvez lui renvoyer un nouvel email d'activation. Cliquez sur l'[icône de la colonne Renvoyer l'email d'activation](#). Attention, l'ancien email d'activation deviendra obsolète.

6.7. Supprimer un compte

Cliquez sur la [poubelle](#) de la ligne du compte à supprimer.

6.8. Modifier un compte

Depuis la page **Gestion des comptes**, cliquez sur le [crayon Modifier](#) de la ligne du compte à modifier.

- Modifier un compte utilisateur revient à étendre ou restreindre son patrimoine. Procédez comme pour créer un compte.
- Modifier un compte administrateur revient à le « rétrograder » en compte utilisateur. Sélectionnez compte utilisateur, puis choisissez les numéros de clients et résidences à affecter à ce compte selon le même mode opératoire que pour créer un compte utilisateur.

Il n'est pas possible de modifier les informations personnelles d'un compte qui n'est pas le vôtre.

7. Mon parc et mes services

Cette page vous permet de voir la totalité de vos résidences en gestion chez ista, mais pas seulement !

MON PARC ET MES SERVICES

Votre assistant pour une vision complète et une gestion simplifiée de votre parc sous contrat ista.
Vous pouvez explorer la liste de tous vos immeubles ou bien les retrouver instantanément grâce à la barre de recherche.

Rechercher [] Effacer le filtre [X] Filtre [v] Exporter le fichier CSV []

Référence client	Référence résidence	Adresse	Services
CLIENT DEMONSTRATION 1 800597527	DEMO RESIDENCE VILLAIN 05117192	43 IMPASSE VILLAIN	☐ Eau froide Détails
CLIENT DEMONSTRATION 1 800597527	DEMO RESIDENCE OPERA 05117191	2 AVENUE DE L'OPERA	☐ Eau chaude Détails
CLIENT DEMONSTRATION 2 800597541	DEMO RESIDENCE VILMORIN 05115226	15 RUE VILMORIN, 91	☐ Chauffage Détails
CLIENT DEMONSTRATION 1 800597527	DEMO RESIDENCE ATLANTIS 05115225	112 RUE ATLANTIS, 9	☐ Détecteur de fumée Détails
			☐ Sonde de température connectée Détails

afficher plus [] 4 sur 4

Services

- ☐ Eau froide
- ☐ Eau chaude
- ☐ Chauffage
- ☐ Détecteur de fumée
- ☐ Sonde de température connectée

Technologie

- ☒ Télérelève
- ☐ Relève standard
- ☐ Relève radio

7.1. A quoi sert Mon parc et mes services ?

Depuis cette page, vous pouvez :

- Savoir quels services vous avez souscrit : eau, chauffage, sonde, détecteur de fumée
- Savoir quelles résidences sont équipées de la technologie télérelève, en cliquant sur le bouton [Détails](#)
- Exporter toutes ces informations selon votre sélection

7.2. Comment affiner ma sélection de résidences ?

Vous pouvez rechercher une ou plusieurs résidences de façon très précise en utilisant la [zone de recherche et les filtres](#). La liste de vos résidences affichées à l'écran tient compte des filtres que vous venez d'appliquer.

Les filtres vous permettent de restreindre cette liste selon le type de prestation souscrite et la technologie des appareils, une bonne façon d'identifier quelles résidences sont déjà télé-relevées et lesquelles méritent un renouvellement ou une rénovation de parc !

8. Mes relèves

Mes relèves permet de suivre les étapes de production de vos relevés d'eau* en temps réel. Les relevés d'eau sont généralement disponibles 20 jours ouvrés après la date de relèvement, et au plus tard, à la date de remise contractuelle.

Grâce à ce module, vous pouvez obtenir la date de la dernière relève des compteurs d'eau de vos résidences et suivre les étapes de production de vos prochains relevés d'eau.

*Ce service n'est pas encore disponible pour les états de répartition chauffage.

Titre	Date de relèvement	Statut	Référence résidence	Adresse
Relevé_S2 2024 Eau	07/10/2024 Édition semestrielle	🟢 — 🟢 — 🟢 — 🟢	SYNDICAT DES COPROPRIETAIRES DU 5004102	4 PLACE DU 18 JUIN 1940, 75006 PARIS
Relevé_S2 2024 Eau	26/08/2024 Édition semestrielle	🟢 — 🟢 — 🟢 — 🟢	ANGLE 10 RUE AUGUSTE VITU 05000701	9 RUE DE LA CONVENTION, 75015 PARIS
Relevé_T4 2024 Eau	25/10/2024 Édition trimestrielle	🟢 — 🟢 — 🟢 — 🟢	STE SYNDICAT DE CO PROPRIETE 05004393	4 RUE DUVIVIER, 75007 PARIS
Relevé_T1 2025 Eau	27/01/2025 Édition trimestrielle	🟢 — 🟢 — 🟢 — 🟢	05020149	16 AVE ANATOLE FRANCE, 92110 CLICHY

8.1. Quelles sont les étapes de production d'un relevé eau chez ista ?

Les étapes de production sont les suivantes :

- **Planification** : la relève de vos compteurs d'eau est à planifier.
- **Relève du compteur** : la relève de vos compteurs d'eau est planifiée.
- **Traitement des données** : la relève de vos compteurs d'eau a été effectuée. Le picto gris à cette étape indique :
 - soit que le traitement des données en cours : les données de consommations relevées sont en cours de traitement,
 - soit que les données de consommation en cours de contrôle avant édition du relevé.
- **Relevé disponible dans Mes documents** : votre relevé de compteur d'eau est publié en ligne

Les relevés d'eau sont généralement disponibles 20 jours ouvrés après la date de relève et au plus tard à la date de remise prévue dans votre contrat.

Si la résidence est télé-relevée, la relève est automatique et nécessite pas le passage d'un technicien pour sa planification.

8.3. Comment interpréter ce qui s'affiche à l'écran ?

Chaque étape est représentée par un picto.



- Un picto vert indique que l'étape a été finalisée
- Un picto gris indique que l'étape est en cours
- Un picto en filigrane indiquent que l'étape n'est pas démarrée (en attente de la réalisation de l'étape précédente)

8.1. Comment affiner ma recherche ?

Vous pouvez filtrer les relèves à l'aide des onglets « Tout, En cours et Terminé ».

- Tout : affiche toutes les relèves d'eau (quel que soit leur statut)
- En cours : affiche les relèves en cours (ex : relève à planifié, relève planifié, données de consommation attendues de validation par nos équipes ista)
- Terminé : affiche toutes relèves finalisées et pour lesquelles le relevé d'eau est disponible dans **Mes documents**

Vous pouvez également rechercher le statut de la relève d'une résidence spécifique en utilisant [barre de recherche](#). Pour cela, vous pouvez saisir le nom, la référence ou l'adresse de la résidence dans la [barre de recherche](#).

9. Mes documents

Mes documents contient tous les documents essentiels pour les résidences de votre patrimoine.

Note
Seules les factures émises depuis le 1er janvier 2024 sont disponibles dans votre outil Mes documents.

Rechercher dans détails des docur Vous souhaitez être notifié de la mise à disposition de nouveaux documents? Mettez à jour [votre profil](#)

Nom du document	Type de document	Résidence	Adresse	Services	Date de c...	Période	
Note Information_demo_7xxxxxxx_2024-05-16.pdf	Note d'information	DEMO RESIDENCE CARNOT	MASSY, 27 AVENUE CARNOT	Chauffage	01/07/2024	01/01/2022 - 31/12/2022	
DEMO - RESIDENCE - DEMO - 0000004 -Compte rendu de pose CET .xlsx	Comptes-rendus de pose	DEMO RESIDENCE CARNOT	MASSY, 27 AVENUE CARNOT	Chauffage	18/10/2023	10/07/2023 - 10/10/2023	
Bon_de_Pose_CLIENT_DEMO_EF_705115402_2023_07_06-1-26.pdf	Comptes-rendus de pose	DEMO RESIDENCE CARNOT	MASSY, 27 AVENUE CARNOT	Eau	16/10/2023	08/03/2021 - 10/03/2021	
Decompte individuel_705115226_2022-07-12.pdf	Répartition Chauffage	DEMO RESIDENCE VILMORIN	MASSY, 15 RUE VILMORIN	Chauffage	12/04/2023	01/07/2021 - 30/06/2022	
Decompte individuel_705115203_2022-07-12.pdf	Répartition Chauffage	DEMO RESIDENCE CARNOT	MASSY, 27 AVENUE CARNOT	Chauffage	12/04/2023	01/07/2021 - 30/06/2022	

9.1. Quels sont les documents disponibles ?

Selon les prestations auxquelles vous avez souscrit, ista publie automatiquement sur votre portail les documents par résidence suivant.

9.1.1. Toutes prestations

- Vos factures et avoirs

9.1.2. Prestation eau

- Les états de relève
- Les fichiers de suivi d'interventions eau
- Si souscrits : les fichiers EDI
- Si souscrites : les notes d'information eau

9.1.3. Prestation chauffage

- Les états de répartition des frais de chauffage
- Les fichiers de suivi des interventions chauffage
- Si souscrits : Les observatoires des consommations
- Si souscrits : les décomptes individuels
- Si souscrits : les fichiers EDI
- Si souscrites : les notes d'information chauffage

9.2. Comment se présentent les documents ?

Les documents les plus récemment publiés s'affichent en haut de la liste.

Chaque nom de document contient la référence ista, afin que nous répondions rapidement à vos questions si vous nous contactez.

La période correspond à la période de référence pour ce document (par exemple : période de relève pour les états de relève et de répartition chauffage).

9.3. Rechercher/afficher un document

Vous pouvez rechercher un ou plusieurs documents de façon très précise en utilisant la zone de recherche. Elle fonctionne comme pour les moteurs de recherche Web (type Google) et recherche les valeurs correspondantes dans toutes les colonnes affichées sur l'écran !

Dans la zone de recherche,

- Renseignez une suite de caractères correspondant à votre 1er critère
- Puis un espace
- Puis une nouvelle suite de caractères correspondant à votre 2ème critère
- Etc.

9.4. Être notifié par email quand un nouveau document est disponible

Par défaut, les notifications sont activées. Pour les paramétrer,

- Depuis votre profil, cliquez sur l'onglet [Notifications](#),
- Puis poussez le curseur à droite pour activer les notifications.

Le curseur devient vert : les notifications sont activées.

10. Mes échanges

10.1. Mes échanges, c'est quoi ?

Depuis ce portail, vérifiez et mettez à jour en ligne toutes les informations qui nous permettront d'établir votre répartition et les notes d'information annuelles*.

*si souscrites



Ce portail contient deux outils : **Ma gestion des noms** et **Mon questionnaire de frais**.

 **Ma gestion des noms**

 **Mon questionnaire de frais**

Ma gestion des noms

Grâce à l'outil **Ma gestion des noms**, Communiquez simplement sur les changements de noms et des coordonnées des locataires² ou copropriétaires/occupants³, indispensables à la mise à jour des états de répartition et notes d'information.

Mon questionnaire de frais

Grâce à **Mon questionnaire de frais**, vous remplissez et téléchargez facilement le questionnaire de frais pour l'eau chaude sanitaire et le chauffage.

10.2. A quoi sert Ma gestion des noms ?

Cet outil permet d'indiquer des compléments ou corrections des noms et coordonnées de vos locataires (si vous êtes bailleur) ou de vos copropriétaires et des occupants (si vous êtes syndic).

Attention !

Pour le moment, Ma gestion des noms ne permet pas d'indiquer des changements entrées/sorties. Cette fonctionnalité arrive très bientôt en 2024 !

Si vous avez souscrit aux changements via EDI ou par autre échanges de fichiers avec ista, les changements ne peuvent se faire en ligne. Transmettez-nous vos fichiers.

² Si vous êtes bailleur

³ Si vous êtes syndic

10.3. Comment utiliser Ma gestion des noms ?

10.3.1. Affinez votre recherche

Commencez par affiner votre recherche par résidence et/ou adresse dans la page Liste des résidences grâce aux filtres situés en haut de page.

Vous pouvez cumuler les sélections appliquées dans chacun des filtres Résidence, Adresse résidence et Adresse d'accès.

1. Cliquez sur le titre du filtre pour l'ouvrir
2. Commencez à taper le nom de la résidence/adresse recherchée
3. Cliquez sur la résidence/adresse souhaitée dans la liste déroulante
4. Recommencez les actions 1 à 3 pour ajouter une autre résidence/adresse à la liste
5. Cliquez pour valider votre sélection
6. Cliquez sur la ligne du bâtiment-escalier du logement pour lequel vous souhaitez indiquer un changement

La page Fiche résidence s'affiche avec la liste des logements.

10.3.2. Saisissez vos modifications ou compléments

1. Cliquez sur la ligne du logement pour lequel vous souhaitez indiquer un changement.

La fiche logement s'ouvre dans un nouvel onglet.

2. Cliquez sur le bonhomme avec le crayon
3. Corrigez ou complétez directement les nouvelles informations dans les champs
4. Puis cliquez sur [Enregistrer](#) pour sauvegarder vos modifications. Cliquez sur [Annuler](#) si vous souhaitez abandonner le changement de nom ou si vous vous êtes trompé.

Une fenêtre de confirmation s'affiche.

5. Validez votre saisie en cliquant sur [oui](#) dans la fenêtre de confirmation.

La fiche logement se ferme et vous visualisez vos changements dans la page Fiche résidence de la résidence concernée.

Répétez les opérations pour chaque logement à mettre à jour en cliquant sur sa ligne.

10.3.3. Changer de résidence, d'adresse d'accès ou de bâtiment-escalier

Depuis la page Fiche résidence,

1. Cliquez sur Retour à la liste en haut, à gauche de l'écran
2. Une fois sur la page Liste de résidences
 - Cliquez sur la ligne d'un autre bâtiment/escalier
 - Ou modifiez votre sélection de résidences et adresses d'accès grâce aux filtres situés en haut de page comme indiqué au chapitre précédent

10.4. A quoi sert Mon questionnaire de frais ?

ista établit la répartition des frais et édite les documents sur la base des informations du questionnaire que vous avez renseigné et validé en ligne dans **Mon questionnaire de frais**.

Une fois le questionnaire traité par ista, vos documents états de répartition chauffage ou eau valorisés et les notes d'information eau et chauffage seront produits et publiés sur votre espace MonCompte, dans la section **Mes documents**.

Cet outil **Mon questionnaire de frais** vous permet :

- De renseigner en ligne les questionnaires de frais eau et chauffage et de les télécharger
- De télécharger les questionnaires validés et envoyés à ista depuis votre portail en ligne

10.5. Afficher et comprendre la liste des questionnaires

Une fois que vous avez cliqué sur Mes échanges, cliquez sur **Mon questionnaire de frais** en bas du menu.

- Trouvez rapidement un ou plusieurs questionnaires en affinant votre recherche grâce aux filtres en haut de page
- Réduisez le menu de gauche en cliquant sur la flèche pour afficher les informations en pleine page

Vous aurez un questionnaire chauffage à remplir par adresse de chauffe (si plusieurs chaufferies par résidence).

Bienvenue sur votre espace **DELPHINE DELAHAYE**

Mon questionnaire de frais

Réinitialiser les tris

Uex et Résidence Adresse(s) Résid. / Chauff. Statut(s) Service(s)

Réf. Uex	Résidence	Adresse Résidence / Chaufferie	Statut	Date limite de	Période	Services	Action
01102336			A compléter	12/01/2024	2023		
01102315			A finaliser	13/01/2023	2022		
01102315			Validé	12/01/2024	2023		
01104882			A compléter	12/01/2024	2023		
01104882			Validé	13/01/2023	2022		
01041884			A finaliser	13/01/2023	2022		
01041884			Validé	14/01/2022	2021		
01102337			A finaliser	13/01/2023	2022		
01102337			A compléter	12/01/2024	2023		
01102339			A compléter	12/01/2024	2023		
01102339			Validé	13/01/2023	2022		

20 Lignes

ista.fr Guide d'utilisation Mentions légales Conditions générales Contactez votre agence

10.5.1. Comment distinguer les questionnaires de frais eau ou chauffage ?

Les pictos eau ou chauffage en colonne « Service » l'indiquent.

10.5.2. Comment identifier les questionnaires à renseigner de ceux déjà émis ?

Vous distinguez facilement les questionnaires à renseigner de ceux déjà validés et transmis à ista par la colonne statut et l'icône en dernière colonne :

- Les questionnaires à renseigner sont ceux qui s'affichent comme A compléter ou A finaliser (vous avez commencé la saisie)
- Les questionnaires déjà validés et transmis à ista s'affichent comme Validés et une icône pdf vous permet de les télécharger. Ce document comporte toutes les informations renseignées et mises à jour au cours de votre saisie.

10.5.3. Comment Renseigner un questionnaire de frais ?

Cliquez sur la ligne du questionnaire de frais que vous souhaitez renseigner puis laissez-vous guider, en suivant les étapes ! Une fenêtre s'ouvre. Il s'agit du 1er formulaire à renseigner. C'est l'étape n°1 du questionnaire.

10.5.4. Structure des formulaires

Questionnaire de frais de chauffage

Etapas ⇒ 1 Données générales 2 Frais 2022 à répartir 3 Vérification des noms de 2022 et validation

Référence résidence ista
Résidence
Adresse de la chaufferie

Infos résidence

Chère cliente, cher client,

Vous vous apprêtez à compléter le questionnaire de frais de chauffage pour la période 2022. Celui-ci est indispensable au calcul de la répartition et à la production des notes d'information annuelles en cas de souscription à cette prestation.

Nous vous remercions de le compléter dans les délais impartis en respectant la date de validation indiquée ci-dessous. A défaut, nous ne pourrions vous retourner la ventilation des charges ou les notes d'information dans les délais convenus.

Ce questionnaire se compose de 3 étapes : données générales, données liées aux coûts et aux frais à répartir, validation après vérification des noms des locataires.

Tant que le questionnaire n'a pas été validé, toutes les données saisies sont susceptibles d'être modifiées, même après déconnexion. La validation sera définitive *.

Formulaire

Vous remerciant de votre collaboration, notre équipe reste à votre disposition pour toute question.

Bien cordialement,
Votre équipe ista

* Toute demande de modification communiquée après la validation de ce questionnaire sera facturée 10€/logement.

Date limite de validation de ce questionnaire : 13/01/2023

A l'issue de la date de validation indiquée, vos documents (état de répartition ou note d'information) seront publiés sur Mon Compte ista, rubrique Mes Documents, à partir du 28/01/2023

Données générales

Période comptable de référence Du 01/01/2022 au 31/12/2022

Boutons d'action ⇒ Annuler Enregistrer Etape 2

Contactez mon agence

10.6. Comment ça marche ?

La saisie du formulaire se fait en 2 à 3 étapes, qui sont inscrites en haut de page. Le numéro d'étape en bleu indique à quelle étape vous en êtes.



10.6.1. Etape 1 - Données générales

Vous y trouvez :

- Des explications et des instructions, qu'il est important de lire avant de débuter votre saisie
- La date limite de validation du questionnaire et le formulaire données générales où vous devrez renseigner l'étiquette énergétique pour cette résidence/cette chaufferie

10.6.2. Etape 2 - Frais à répartir

C'est ici que vous saisissez les données liées à la répartition pour la période mentionnée, données spécifiques au type de frais d'eau chaude sanitaire ou de chauffage.

10.6.3. Etape 3 – Vérification des noms et validation si questionnaire chauffage

Pour le questionnaire de chauffage, une page d'information vous rappelle qu'il est important de renseigner les noms des locataires ou copropriétaires pour la période de répartition concernée si vous souhaitez les voir à jour dans vos livrables ista.

Après l'éventuelle mise à jour des noms ou changements d'occupants/copropriétaires, vous pouvez valider le questionnaire.

10.6.3.1. Préparez votre saisie

Les boutons [Etape suivante](#) et [Annuler](#), vous permettent de naviguer d'une étape à l'autre du questionnaire pour prendre connaissance des informations qui vous seront demandées à chaque étape. Seule la validation, en Etape finale, impose d'avoir renseigné les champs obligatoires*.

10.6.3.2. Vous avez une urgence, vous êtes interrompu en plein saisie

Vous avez commencé à saisir les informations mais n'avez pas pu aller au bout des étapes ?

Pas d'inquiétude, vous pouvez poursuivre votre saisie quand bon vous semble car vos modifications sont enregistrées chaque fois que vous cliquez sur le bouton [Etape suivante](#) ou sur le bouton [Enregistrer](#).

10.6.3.3. Qu'est-ce que la date limite de validation et que se passe-t-il si elle est passée ?

La date limite de validation est calculée sur la base de la date de remise que vous avez communiquée à ista en début de contrat.

Si la date limite est passée et vous n'avez pas encore validé votre questionnaire en ligne, il sera disponible en ligne jusqu'à l'émission du questionnaire pour la période à venir.

Si vous souhaitez modifier votre date de remise, contactez-nous.

Tout retard de validation du questionnaire par rapport à la date limite de validation indiquée retardera d'autant la répartition des frais par ista.

10.7. Comment renseigner un questionnaire de frais eau chaude sanitaire ?

Le questionnaire eau chaude sanitaire comporte seulement 2 étapes : **Données générales** et **frais à répartir**.

10.7.1. Etape 1 questionnaire de frais eau chaude sanitaire : Données générales

⚠ Veillez à bien prendre connaissance des explications et rappels indiqués dans la note explicative et la date limite de validation du questionnaire.

Renseignez l'étiquette énergétique* pour chaque bâtiment-escalier. Si vous ne souhaitez pas la renseigner ou ne disposez pas des informations, vous pouvez renseigner NC = Non communiqué.

A droite de la fenêtre, ista vous rappellera l'étiquette énergétique de la période précédente.

10.7.2. Etape 2 questionnaire de frais eau chaude sanitaire : Frais à répartir

En Etape 2, vous accédez au formulaire qui vous permet de saisir les données de répartition d'eau chaude sanitaire.

Questionnaire de frais d'eau chaude sanitaire

1 Données générales — 2 **Frais juil. 2022 - juin 2023 à répartir**

Différence d'adresse 100% 00000000
 Adresse 100% 00000000
 Adresse 100% 00000000

juil. 2022 - juin 2023

Données liées à la répartition d'eau

Volume d'eau froide relevé par ista 351 m³

Prix unitaire du m³ eau froide * 0,00 € TTC

Volume d'eau chaude sanitaire relevé par ista 495 m³

Prix unitaire du m³ d'eau chaude * 0,00 € TTC

Coût global des énergies de la résidence affectées à l'eau chaude sanitaire * 0,00 € TTC

Modalités de répartition

Coût eau chaude sanitaire = m³ eau chaude sanitaire du logement x (prix unitaire du m³ eau froide + coût unitaire de réchauffage/ m³)

Coût eau froide = Eau froide du logement x prix unitaire du m³ eau froide

Coût unitaire de réchauffage/ m³ = Coûts d'énergie de réchauffage eau chaude sanitaire global / somme des consommations totales des logements en m³

Si vous souhaitez appliquer des modalités de répartition différentes, nous vous remercions de contacter votre agence.

Etape 1 Enregistrer Valider

[Contacter mon agence](#)

Données liées à la répartition des frais eau chaude sanitaire

Renseignez les informations dans les champs sur fond blanc.

- Les informations suivies d'une étoile rouge* sont obligatoires pour pouvoir valider et transmettre votre questionnaire

Si vous avez souscrit à une note d'information non valorisée en euros, renseignez la valeur zéro « 0 » dans les champs Prix unitaire du m3 d'eau.

- Les données des champs sur fond gris ne sont pas modifiables
- Les 3 valeurs seront calculées en euros, comme indiqué
- Les décimales sont acceptées et doivent être précédées d'une virgule

Modalités de répartition

Cette section indique en détail les modalités de répartition standards appliquées par ista.

10.7.3. Valider le questionnaire eau chaude sanitaire

Attention ! Une fois que vous avez confirmé votre validation, cette action est irréversible ! Il ne vous sera plus possible d'accéder aux formulaires en ligne pour modifier les éléments saisis.

En cas d'erreur, contactez-nous.

Cliquez sur [Valider](#) pour valider votre questionnaire, puis sur [Confirmer](#) dans la fenêtre qui s'affiche.



10.8. Comment renseigner un questionnaire de frais chauffage ?

Le questionnaire chauffage comporte 3 étapes : Données générales, frais à répartir et vérification des noms.

10.8.1. Etape 1 questionnaire de frais de chauffage : Données générales

⚠ Veillez à bien prendre connaissance des explications et rappels indiqués dans la note explicative et la date limite de validation du questionnaire.

Renseignez l'étiquette énergétique* pour chaque bâtiment-escalier. Si vous ne souhaitez pas la renseigner ou ne disposez pas des informations, vous pouvez renseigner NC = Non communiqué.

A droite de la fenêtre, ista vous rappellera l'étiquette énergétique de la période précédente.

10.8.2. Etape 2 questionnaire de frais de chauffage : Frais à répartir

Le formulaire de l'étape 2 comporte 3 sections :

- Section n°1 : Données liées à la répartition des frais de chauffage
- Section n°2 : Frais additionnels
- Section n°3 : Modalités de répartition

Renseignez les informations dans les champs sur fond blanc.

- Les informations suivies d'une étoile rouge* sont obligatoires pour pouvoir valider et transmettre votre questionnaire
- Les données des champs sur fond gris ne sont pas modifiables
- A droite, vous visualisez les informations de la période précédente

10.8.2.1. Section n°1 : Données liées à la répartition des frais de chauffage

- A gauche : les données à modifier ou à renseigner pour la période à répartir, qui fait l'objet du présent questionnaire
- A droite : les données pour la période passée. Ces données sont là à titre d'information et ne sont pas modifiables

Questionnaire de frais de chauffage

1 Données générales | 2 **Frais 2023 à répartir** | 3 Vérification des noms de 2023 et validation

Référence résidence ista
Résidence
Adresse de la chaufferie

2023

Données liées à la répartition chauffage

Type de combustible: Gaz

Période de chauffe (pendant la période comptable)*
Du 01/01/2023 au 31/05/2023
Du 01/10/2023 au 31/12/2023

Frais d'énergie ou de combustible* : 0 € TTC

Quantité d'énergie consommée* : 0 kWh

Déduction des frais d'énergie pour la production d'eau chaude sanitaire : 0 € TTC

Quantité d'eau chaude sanitaire consommée* : 0 m³

Solde à répartir pour le chauffage : 0,00 € TTC

Frais additionnels : - Sélectionner -

Modalités de répartition : 30 % Frais communs - 70 % Frais individuels

Etape 1 | **Etape 2** | Etape 3

Contactez mon agence

Commencez par vérifier, voire modifier les périodes de chauffe* en modifiant les dates de début de et fin de chaque période :

Données liées à la répartition chauffage

Type de combustible

Gaz



Période de chauffe (pendant la période comptable) *

Du

01/01/2023



au

31/05/2023



Du

01/10/2023



au

31/12/2023



1. Cliquez sur le champ date

Le calendrier s'affiche. ⚠ **La période à sélectionner ne peut être antérieure ou supérieure à la période comptable de référence pour cette répartition.**

2. Recherchez la date souhaitée puis cliquez sur cette date. Elle s'inscrit dans le champ correspondant
3. Recommencez l'opération pour toutes les dates de début et de fin de période de chauffe à renseigner
4. Passez à la complétude des champs* suivants

Frais d'énergie ou de combustible *

0

€ TTC

Quantité d'énergie consommée *

0

KWh

Déduction des frais d'énergie pour la production d'eau chaude sanitaire *



-

0

€ TTC

Quantité d'eau chaude sanitaire consommée *



0

m³

Solde à répartir pour le chauffage

0,00

€ TTC

Les valeurs saisies seront enregistrées soit en euros, soit en unité de mesure, selon le type de combustible.

⚠ Si vous ne souhaitez pas renseigner le champ Quantité d'eau chaude sanitaire, laissez ce champ à « 0 ».

Les décimales sont acceptées et doivent être précédées d'une virgule

Le solde à répartir pour le chauffage est calculé selon les données préalablement renseignées. Il n'est donc pas modifiable.

10.8.2.2. Section n°2 : Frais additionnels

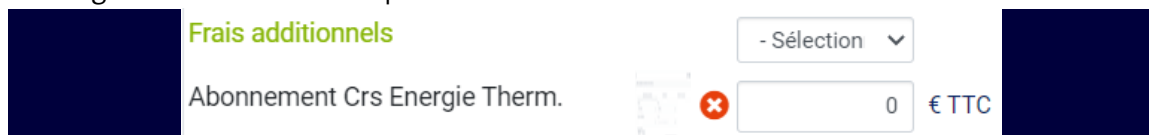
Si nécessaire, vous pouvez renseigner autant de frais additionnels que souhaitez.



1. Cliquez sur la liste déroulante pour afficher la liste des frais additionnables
2. Choisissez le frais à ajouter en cliquant sur son nom dans la liste
3. Cliquez sur « + » pour ajouter ce frais



4. Renseignez le montant correspondant à ce frais



5. Recommencez les étapes précédentes pour chaque frais à ajouter.
Si vous avez ajouté un frais par erreur, vous pouvez le supprimer en cliquant sur la croix rouge.

10.8.2.3. Section n°3 : Modalités de répartition

Ici sont indiquées les modalités de répartition appliquées par ista : 70% frais individuels – 30% frais communs selon l'article R.*131-7, issu du décret n°2012-545 du 23/04/2012 relatif à la répartition des frais de chauffage dans les immeubles collectifs ou les modalités spécifiques à ce contrat si c'est le cas.

⚠ Vous ne pouvez modifier les modalités de répartition depuis le questionnaire. Pour demander ce changement à ista, contactez-nous.

10.8.3. Etape 3 Vérification des noms et validation

L'Etape 3 est la dernière étape du questionnaire chauffage. On vous présente un 1^{er} écran informatif vous expliquant pourquoi faire les mises à jour de noms.

Lisez bien ces rappels et cliquez sur [Suivant](#).

Ce 2^{ème} écran en Etape 3 vous permet de valider le questionnaire de frais de chauffage après avoir vérifié, voire mis à jour les noms des locataires ou des copropriétaires, ou encore des occupants.

Nom	Prénom	Date d'entrée	En qualité de
9 RUE	Bat 01 - Esc 01 - Ref. logement 000211200180037		
-	-	01/01/1940	Propriétaire
-	-	13/12/2006	Occupant
9 RUE	Bat 01 - Esc 01 - Ref. logement 000211200180038		
-	-	01/01/1940	Propriétaire
-	-	17/11/1992	Occupant
9 RUE	Bat 01 - Esc 01 - Ref. logement 000211200180039		
-	-	01/01/1940	Propriétaire
-	-	01/06/1994	Occupant

Vous pouvez

- Soit faire des mises à jour/changements de noms, voir pages suivantes.
- Soit valider directement votre questionnaire si vous n'avez pas de changements à faire en cliquant sur [Valider](#).

10.8.3.1. Etape 3 : Validation du questionnaire

La validation du questionnaire est possible si et seulement si vous avez renseigné tous les champs obligatoires des étapes 1 et 2.

Assurez-vous avant de cliquer sur ce bouton que vous n'avez pas de changement de locataire, ou copropriétaires/occupants à faire pour la période de répartition concernée.

Si vous avez renseigné tous les champs obligatoires et cliqué sur **Valider**, vous obtenez la fenêtre suivante :

Vous vous apprêtez à valider ce questionnaire de frais.
Aucune modification ne sera possible après la validation.
Souhaitez-vous continuer ?

Toute demande de modification communiquée après la validation de ce questionnaire sera facturée 10€/logement.

[Annuler](#) [Confirmer](#)

Une fois que vous avez cliqué sur **Confirmer, cette action est irréversible ! Il ne vous sera plus possible d'accéder aux formulaires pour modifier les éléments saisis et il sera trop tard pour faire les changements que vous souhaitez voir apparaître dans vos documents de répartition ou notes d'information.**

Après avoir confirmé la validation de votre questionnaire, vous êtes redirigé vers la liste des questionnaires et pouvez télécharger le questionnaire rempli après votre saisie.

ista Bienvenue sur votre espace **DELPHINE DELAHAYE** [Masquer l'aide](#)

Mon questionnaire de frais

Réf. Uex	Résidence	Adresse Résidence / Chauffage	Statut	Date limite de	Période	Services	Action
01102315	LECLERC - GROUPE 123	6 RUE DU GAL LELCERC CAGE A 37510 BALL	Validé	12/01/2024	2023		↓
01102311	GOUIN/REPUBLIQUE - C	17 AV DE LA REPUBLIQUE . 37300 JOUE LES	Validé	13/01/2023	2022		↓
01102335	LA MADELEINE - GROUPE	1 IMP PAUL LOUIS COURIER 37700 ST PIERR	Validé	13/01/2023	2022		↓
01102339	MONTMOREAU 2 - GROUPE	2 JAR MONTREUIL BELLAY 37300 JOUE LES 1	Validé	13/01/2023	2022		↓
01104882	LES TILLEULS	1 AV ANDRE 37550 ST AVERTIN	Validé	13/01/2023	2022		↓
01104734	RÉSIDENTE CLOÎTRE DE	9 RUE RAYMOND POINCARE 37100 TOURS	Validé	14/01/2022	juil. 2020 - déc. 2021		↓
01041884	MAIRIE - GROUPE 16	41 AV DE LA REPUBLIQUE 37300 JOUE LES 1	Validé	14/01/2022	2021		↓

10.8.3.2. Etape 3 : Vérification des noms pour la période à répartir

Si vous avez souscrit aux changements via EDI ou par autre échanges de fichiers avec ista, les changements ne peuvent se faire en ligne. Transmettez-nous vos fichiers.

Vos changements ne doivent pas concerner le dernier occupant/locataire à date mais le dernier occupant/locataire pour la période de répartition concernée.

Aussi, si vous souhaitez faire part de corrections à appliquer pour l'occupant/locataire à date ou les locataires/occupants des périodes de répartition précédentes, nous vous remercions de contacter votre agence.

Faites vos changements de nom en cliquant sur la ligne d'un logement ou sur le bouton Mettre à jour la résidence.

- Pour un logement
- Pour toute la résidence/chaufferie

Mettre à jour le nom d'un copropriétaire*, occupant ou locataire pour un logement donné

En Etape 3 du questionnaire,

- Cliquez sur la ligne du logement concerné

Questionnaire de frais de chauffage

1 Données générales — 2 Frais 2023 à répartir — 3 Vérification des noms de 2023 et validation

Référence résidence ista
Résidence
Adresse de la chaufferie

⚠ Si vous avez souscrit à un état de répartition tenant compte des périodes d'occupation, nous vous remercions de vérifier la liste des noms ci-dessous pour chaque lot, et de les mettre à jour le cas échéant en cliquant sur chaque ligne concernée ou sur le bouton Mettre à jour la résidence.

Nom	Prénom	Date d'entrée	En qualité de
Bat 01 - Esc 01 - Ref. logement 000211200180037			
-	-	01/01/1940	Propriétaire
-	-	13/12/2006	Occupant
Bat 01 - Esc 01 - Ref. logement 000211200180038			
-	-	01/01/1940	Propriétaire
-	-	17/11/1992	Occupant
Bat 01 - Esc 01 - Ref. logement 000211200180039			
-	-	01/01/1940	Propriétaire
-	-	01/06/1994	Occupant

36 Logements

Contacter mon agence Etape 2 Mettre à jour la résidence Valider

Un nouvel onglet s'ouvre : vous êtes automatiquement redirigé vers La fiche du logement.

- Cliquez sur l'un des deux bonshommes en regard des champs selon ce que vous souhaitez faire (voir option 1 ou option 2 en page suivante)

Option 1 : Il s'agit d'une correction mais pas d'un changement (entrée/sortie)

Vous souhaitez simplement compléter la fiche ou procéder à des corrections orthographiques/nomiques.

- Cliquez sur le bonhomme avec le crayon 
- Corrigez ou complétez directement les nouvelles informations dans les champs
- Puis cliquez sur [Enregistrer](#) pour sauvegarder vos modifications. Cliquez sur [Annuler](#) si vous souhaitez abandonner le changement de nom ou si vous vous êtes trompé

Une fenêtre de confirmation s'affiche.

- Validez votre saisie en cliquant sur [oui](#) dans la fenêtre de confirmation

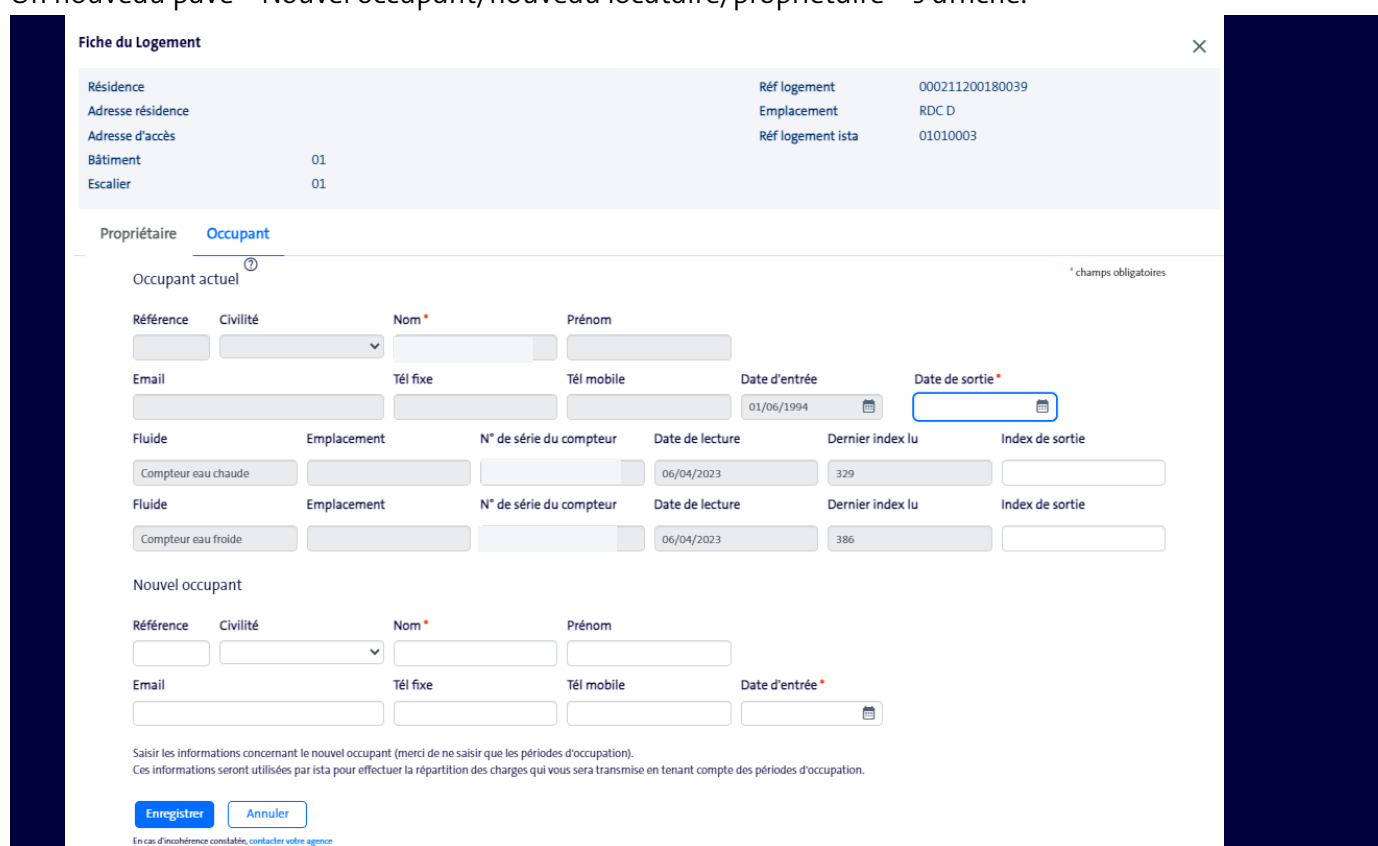
La fiche logement se ferme et vous visualisez vos changements dans la page Fiche résidence de la résidence concernée.

Option 2 : Il s'agit d'un changement : entrée/sortie sur la période à répartir

Le propriétaire/locataire/occupant indiqué correspond à l'ancien (date de sortie). Vous souhaitez informer ista du nouvel occupant/locataire propriétaire avec une date d'entrée sur la période de répartition concernée par le questionnaire.

- Cliquez sur le bonhomme avec le plus  pour renseigner la date de sortie

Un nouveau pavé « Nouvel occupant/nouvel locataire/propriétaire » s'affiche.



Fiche du Logement

Résidence
Adresse résidence
Adresse d'accès
Bâtiment 01
Escalier 01

Réf logement 000211200180039
Emplacement RDC D
Réf logement ista 01010003

Propriétaire **Occupant**

Occupant actuel [?] * champs obligatoires

Référence Civilité Nom * Prénom
Email Tél fixe Tél mobile Date d'entrée 01/06/1994 Date de sortie *

Fluide Emplacement N° de série du compteur Date de lecture Dernier index lu Index de sortie
Compteur eau chaude 06/04/2023 329

Fluide Emplacement N° de série du compteur Date de lecture Dernier index lu Index de sortie
Compteur eau froide 06/04/2023 386

Nouvel occupant

Référence Civilité Nom * Prénom
Email Tél fixe Tél mobile Date d'entrée *

Saisir les informations concernant le nouvel occupant (merci de ne saisir que les périodes d'occupation).
Ces informations seront utilisées par ista pour effectuer la répartition des charges qui vous sera transmise en tenant compte des périodes d'occupation.

[Enregistrer](#) [Annuler](#)

En cas d'incapacité constatée, contactez votre agence

- Renseignez la date de sortie de l'ancien occupant. Cette donnée est obligatoire* pour tout changement de locataire, copropriétaire ou occupant
- Renseignez les informations du nouveau avec une date d'entrée **dans la période à répartir. Vous ne pouvez pas faire de changements antérieurs à la période de répartition sur le portail**
- Puis cliquez sur [Enregistrer](#)

Vérifiez que vos informations sont correctes et complètes, car une fois que vous avez cliqué sur [Enregistrer](#), il vous faudra patienter 24 :00 si vous voulez revenir sur les informations saisies et enregistrées. Elles auront déjà été envoyées à ista pour traitement.

La fiche logement se ferme et vous visualisez vos changements dans la Fiche résidence de la résidence concernée.

Visualiser vos changements en Etape 3 du questionnaire de frais

Retournez à votre questionnaire en fermant cet onglet et en cliquant sur l'onglet précédemment ouvert dans votre navigateur,

Vous voyez directement vos changements en étape 3 du questionnaire.

Les changements sont faits pour ce logement ! Vous pouvez mettre à jour d'autres logements ou valider votre questionnaire !

Mettre à jour les noms pour toute la résidence/chaufferie

Depuis l'Etape 3 du questionnaire,

1. Cliquez sur le bouton [Mettre à jour la résidence](#), tout en bas du formulaire étape 3

Vous êtes automatiquement redirigé vers la liste des bâtiments-escaliers concernés par ce questionnaire de frais et qui s'ouvre dans un nouvel onglet

2. Cliquez sur la ligne du bâtiment-escalier du logement pour lequel vous souhaitez indiquer un changement

Bienvenue sur votre espace **DELPHINE DELAHAYE**

Liste de résidences

Uex et Résidence (1) Adresse(s) Résidence(s) Adresse(s) d'accès

Réf. Uex	Résidence	Adresse	Adresse Accès	Bâtiment	Escalier	CP Accès
70004552	RESIDENCE L'ABBAYE	9 R ELYSEE PORTAL 2	9 RUE ELYSEE PORTAI	01	01	69220 BELLEVILLE
70004552	RESIDENCE L'ABBAYE	9 R ELYSEE PORTAL 2	11 RUE ELYSEE PORTAI	01	02	69220 BELLEVILLE

La page Fiche résidence s'affiche avec la liste des logements.

3. Cliquez sur la ligne du logement pour lequel vous souhaitez indiquer un changement
4. Pour chaque logement à modifier, suivez les étapes indiquées en pages précédentes

C'est terminé pour les mises à jour et changements pour la résidence de ce questionnaire de frais !

Vous pouvez valider votre questionnaire comme indiqué au chapitre Validation du questionnaire.