Guide du locataire

Comment utiliser Alizéa pour signaler et suivre vos demandes d'intervention

Mis à jour le 9 avril 2026

1. À quoi sert Alizéa ?

Alizéa est la plateforme officielle qui vous permet de signaler tout problème dans votre logement directement à votre bailleur, sans appeler ni vous déplacer en agence. Vous suivez l'avancement de votre demande en temps réel et vous validez les travaux à la fin avec un code unique.

2. Première connexion

Étape 1. Ouvrez Alizéa

Rendez-vous sur https://alizea.vercel.app depuis votre téléphone ou votre ordinateur. Vous pouvez ajouter Alizéa à votre écran d'accueil comme une vraie application (PWA).

Étape 2. Cliquez sur « Locataire »

Sur la page d'accueil, cliquez sur la carte « Locataire ».

Étape 3. Entrez vos identifiants

Saisissez votre numéro de locataire (commence par LOC, ex : LOC001), votre adresse email enregistrée chez votre bailleur, et votre mot de passe.

> ¡ *Si vous avez oublié votre mot de passe, contactez votre bailleur. Pour des raisons de sécurité, Alizéa ne peut pas le réinitialiser à votre place.*

3. Signaler un problème en 4 étapes

Étape 1. Choisissez le type de problème

Plomberie, électricité, infiltrations, menuiserie, VMC, ou autre.

Étape 2. Indiquez la pièce concernée

Cuisine, salle de bain, chambre, salon, etc.

Étape 3. Décrivez le problème

Quelques phrases suffisent. Soyez clair et précis. Exemple : « Robinet qui fuit en continu sous le lavabo de la salle de bain. »

Étape 4. Ajoutez une photo (obligatoire)

Prenez une photo claire du problème depuis votre téléphone.

> ¡ *Une fois la demande envoyée, vous recevez une référence (ex : DEM-OPDAA2). Notez-la, elle vous servira pour le suivi.*

4. Suivre vos demandes

Cliquez sur « Mes demandes » dans le menu de gauche. Vous voyez toutes vos demandes en cours avec leur statut actuel.

Comprendre les statuts

- Nouvelle : votre demande vient d'être envoyée
- À valider : le bailleur l'examine
- En devis : le bailleur a sollicité des entreprises
- En cours : une entreprise est sélectionnée et les travaux sont planifiés
- Clôturée : les travaux sont terminés et validés

5. Le code BI : qu'est-ce que c'est ?

Lorsque le bailleur a sélectionné une entreprise pour vos travaux, un Bon d'Intervention (BI) est généré. Vous recevez un code unique (ex : BI-DEM-OPDAA2-6UNVP7).

Quand l'entreprise vient chez vous pour réaliser les travaux, elle vous demandera ce code. Vous le saisissez dans Alizéa, dans la section « Mes demandes » > « Saisir le code BI ».

¡ *Ce code prouve que vous étiez bien présent et que vous avez accepté l'intervention.*

! **Ne donnez jamais votre code à quelqu'un qui ne se présente pas comme l'intervenant officiel.**

6. Valider la fin des travaux

Une fois les travaux terminés, l'entreprise soumet un compte-rendu (CR). Vous recevez une notification.

- Si tout est OK, vous validez la demande et elle passe en statut Clôturée.
- Si vous n'êtes pas satisfait, vous pouvez signaler un litige.

7. Notifications et suivi

Vous recevez une notification (et un email) à chaque étape importante :

- Quand votre demande est validée par le bailleur
- Quand une entreprise est sélectionnée
- Quand un rendez-vous est planifié
- Quand le code BI est généré
- Quand les travaux sont terminés

8. Historique

La section « Historique » vous montre toutes vos demandes passées. Vous pouvez les consulter à tout moment pour retrouver une intervention précise.

9. Aide et contact

- Consultez la section « FAQ & Entretien » dans le menu
- Cliquez sur « Contact » pour joindre directement votre gestionnaire bailleur
- Pour un problème technique sur l'application, contactez le support Alizéa

10. Vos droits (RGPD)

Conformément au RGPD, vous avez le droit :

- D'accéder à toutes vos données personnelles enregistrées dans Alizéa
- De demander leur correction si elles sont inexactes
- De demander leur suppression
- D'exporter vos données dans un format lisible