



Manuel d'utilisation

JeResilieMonContrat.com



Version :	V1.8
Référence :	MU_JRMC_Agent
Date :	22/06/21



Table des matières

1. Introduction.....	6
2. Inscription.....	6
3. Authentification.....	8
4. Bandeau.....	9
5. Résiliation.....	9
5.1. Informations du souscripteur.....	10
5.2. L'ancien assureur.....	11
5.3. Type de contrat.....	11
5.4. L'ancien contrat.....	12
5.5. Modifier une lettre de résiliation.....	14
a) Modifier le souscripteur.....	15
b) Supprimer un contrat de la lettre.....	15
c) Ajouter un contrat à la lettre.....	16
d) Ajouter du texte à la lettre.....	17
e) Informer l'ancien gérant du contrat.....	17
5.6. Les différents modes d'envoi.....	18
a) Envoi par l'agence.....	18
a – 1 Générer et joindre le mandat de résiliation :	18
b) Envoi au nom de JeResilieMonContrat.com.....	29
5.7. Les horaires d'envoi.....	34
a) Envoi au nom de l'agence.....	34
b) Envoi au nom de JeRésilieMonContrat.com.....	34
c) Modifier l'envoi lorsque celui-ci est programmé.....	34
5.8. Consentement du souscripteur.....	35
6. Suivi des résiliations.....	35
6.1. Afficher un courrier.....	37
6.2. Supprimer un courrier.....	37
7. Lettres recommandées électroniques qualifiées EIDAS.....	38
8. Courriers papiers.....	40
8.1. Ajouter votre document.....	41
a) OPTION : Agrafer vos documents.....	41
b) OPTION : Modifier l'ordre des documents.....	42
c) OPTION : Modalités d'impression.....	42
8.2. Choix du mode d'envoi.....	42
8.3. Coordonnées du destinataire.....	43
8.4. Envoi du courrier.....	45
a) Envoyer maintenant.....	45
b) Programmer l'envoi.....	46
c) Horaires d'envoi.....	47
8.5. Annuler un envoi.....	47
8.6. Tarifs.....	47
8.7. Suivi des courriers papiers.....	48
9. Gestion du compte.....	49
9.1. Acheter des timbres électroniques.....	49
9.2. Suivi des achats – obtention des justificatifs comptables.....	50
9.3. Changer son mot de passe.....	51

9.4. Modification des coordonnées du compte.....	52
9.5. Entête des lettres.....	52
9.6. Gérer les utilisateurs du compte.....	53
10. Contacter notre équipe.....	54

Tableau des figures

Figure – Page d'accueil.....	6
Figure – Formulaire d'inscription.....	7
Figure – Formulaire d'inscription.....	7
Figure – Finalisation de l'inscription.....	8
Figure - Authentification.....	9
Figure – Bandeau supérieur.....	9
Figure – Saisie des informations concernant le souscripteur.....	10
Figure – Sélection de l'ancien assureur.....	11
Figure – Sélection du type de contrat à résilier.....	12
Figure – Saisie des informations de l'ancien contrat à résilier.....	13
Figure – Modifier le souscripteur.....	15
Figure – Retirer un contrat de la lettre.....	15
Figure – Ajouter un contrat à la lettre.....	16
Figure – Ajouter un contrat à la lettre.....	16
Figure – Ajouter du texte à la lettre.....	17
Figure – Informer l'ancien gérant du contrat.....	17
Figure – Saisir l'email de l'ancien gérant du contrat.....	18
Figure – Envoi au nom de l'agence.....	18
Figure – Quel mandat de résiliation souhaitez-vous utiliser ?.....	19
Figure – Comment signe votre client ?.....	19
Figure – Joindre un mandat signé de manière manuscrite.....	20
Figure – Validation du mandat.....	20
Figure – Utiliser mon propre mandat.....	21
Figure – Ajout du mandat.....	21
Figure – Poursuivre avec une signature électronique.....	22
Figure – Ne pas joindre le mandat.....	22
Figure – Finaliser l'envoi.....	23
Figure – Finaliser l'envoi et modifier les dates en loi Hamon/RIA.....	23
Figure – Finaliser l'envoi et modifier les dates (hors loi Hamon/RIA).....	24
Figure – Validation des dates saisies.....	24
Figure – Signature électronique du mandat par le souscripteur.....	26
Figure – Lancement de la procédure de signature électronique du mandat par le souscripteur.....	26
Figure – Signature électronique du mandat par le souscripteur.....	28
Figure – Signature électronique du mandat par le souscripteur.....	28
Figure – Validation de la signature électronique du mandat par le souscripteur.....	29
Figure – Envoi au nom de JeResilieMonContrat.com.....	29
Figure – Finaliser l'envoi au nom de JeResilieMonContrat.com.....	30
Figure – Finaliser l'envoi au nom de JeResilieMonContrat.com.....	30
Figure – Signature électronique du mandat par le souscripteur.....	31
Figure – Lancement de la procédure de signature électronique du mandat par le souscripteur.....	31
Figure – Signature électronique du mandat par le souscripteur.....	33
Figure – Signature électronique du mandat par le souscripteur.....	33
Figure – Validation de la signature électronique du mandat par le souscripteur.....	34
Figure – Menu Résiliations.....	35
Figure – Tous les courriers.....	36
Figure – Mettre un courrier à la corbeille.....	37
Figure – Corbeille.....	38
Figure – Vérification d'identité pour EIDAS.....	38
Figure – Vérification des documents IDnow.....	39
Figure – Identification IDnow.....	39
Figure – Envoyer un courrier à un destinataire non qualifié.....	40
Figure – Menu Courriers Papiers.....	40
Figure – Ajouter un document.....	41
Figure – Agrafer les documents.....	42
Figure – Choix du mode d'envoi.....	42
Figure – Détection automatique des coordonnées du destinataire.....	43
Figure – Saisir l'adresse du destinataire (Ecopli / Lettre verte).....	44
Figure – Saisir les coordonnées du destinataire et de l'expéditeur (lettre verte / recommandé).....	45
Figure – Choisir la date d'envoi.....	45
Figure – Envoyer maintenant.....	46


<i>Figure – Programmer l’envoi.....</i>	<i>46</i>
<i>Figure – Annuler / Modifier la date d’envoi.....</i>	<i>47</i>
<i>Figure – Tous les courriers papiers.....</i>	<i>48</i>
<i>Figure – Suivi de la Poste.....</i>	<i>49</i>
<i>Figure – Achats de crédits.....</i>	<i>50</i>
<i>Figure – Télécharger les justificatifs comptables.....</i>	<i>51</i>
<i>Figure – Modifier le mot de passe.....</i>	<i>52</i>
<i>Figure – Modifier mes coordonnées.....</i>	<i>52</i>
<i>Figure – Modifier l’entête des lettres.....</i>	<i>53</i>
<i>Figure – Gérer les utilisateurs du compte.....</i>	<i>53</i>
<i>Figure – Ajout d’un utilisateur.....</i>	<i>54</i>
<i>Figure – Choix de l’utilisateur.....</i>	<i>54</i>
<i>Figure – Nous contacter.....</i>	<i>54</i>

1. Introduction

Ce manuel décrit l'usage du site JeResilieMonContrat.com **par un professionnel de l'assurance**. Le but de JeResilieMonContrat.com est de permettre à un professionnel de l'assurance (que nous allons nommer par la suite « utilisateur ») de résilier les anciens contrats de ses nouveaux clients, par internet, simplement, rapidement et de façon économique.

Le système développé en 2013 est basé sur la lettre recommandée électronique, dispositif légal depuis 2004. Avec les informations saisies par l'utilisateur, nous générons une lettre de résiliation, puis, l'expédions grâce à l'opérateur postal numérique Clearbus certifié par l'État français.

Le lien pour accéder au site est le suivant : www.jeresiliemoncontrat.com.

Une page de description du service est affichée et on peut s'authentifier en cliquant sur  ou s'inscrire en cliquant sur « s'inscrire gratuitement » :

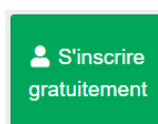
En bas de toutes les pages du site, vous avez sept liens qu'il ne faut pas hésiter à utiliser : Questions Fréquentes, Doc Utilisateur, Démon, Conditions d'utilisation, Nous Contacter, Politique de confidentialité, Mentions légales.



Figure – Page d'accueil

2. Inscription

Il suffit de remplir le formulaire suivant en cliquant sur :



Inscription d'un intermédiaire en assurance (agent, courtier, commercial)

<p>Vous avez un numéro ORIAS ?</p> <p>Entrez ici votre numéro ORIAS</p> <p>→ Continuer</p>	<p>Vous n'avez pas de numéro ORIAS ?</p> <p>Vous pouvez tout de même vous inscrire via le bouton ci-dessous.</p> <p>→ Continuer sans ORIAS</p>
---	---

Déjà inscrit ? [Se connecter](#) ou [Retour au site](#)

Figure – Formulaire d'inscription

Inscription d'un intermédiaire en assurance (agent, courtier, commercial)

Votre identité

Adresse e-mail *

Mot de passe * **Saisissez à nouveau ***

Nom * **Prénom ***

Nom commercial *

Nom utilisé pour signer vos courriers

N° ORIAS **Affiliation ***

 Pas d'affiliation ▼

Vos coordonnées

Adresse * **Complément d'adresse**

Code postal * **Ville ***

Téléphone * **Téléphone portable**

Facultatif, pour vous contacter en cas d'urgence

Je reconnais avoir lu et compris les [CGU](#) et les [CGV](#) et je les accepte

[← Annuler](#)
[✓ Créer un compte](#)

Figure – Formulaire d'inscription

Les champs précédés d'une * doivent être obligatoirement remplis.

Voici l'utilité de chaque champ :

- **Email*** : Votre email, vous l'utiliserez comme identifiant pour vous connecter au système et quand JeResilieMonContrat.com vous envoie un mail, il utilise cette adresse.
- **Mot de passe*** : Le mot de passe que vous utilisez pour vous connecter à JeResilieMonContrat.com.
- **Nom*** et **Prénom*** : le nom et le prénom de l'agent général/courtier/représentant légal.
- **Nom commercial*** : c'est le nom avec lequel sont « signés » les courriers.
Exemple : Agence Axa Durant.
- **N° et rue***, **Complément d'adresse**, **code postal*** et **ville*** : l'adresse de votre agence.
- **Téléphone*** : Le numéro de téléphone de l'agence, c'est le numéro de téléphone que nous utilisons si nous avons besoin de vous joindre.
- **Numéro ORIAS** : votre numéro ORIAS. Il permet à JeResilieMonContrat.com de s'assurer que la personne qui s'inscrit est bien un intermédiaire d'assurance.
- **Téléphone portable** : Le numéro de téléphone du titulaire de compte, que nous pouvons contacter en cas d'urgence si nous ne parvenons pas à joindre l'agence.

Lorsque vous avez rempli ce formulaire, le message suivant apparaît : « *Un e-mail a été envoyé à l'adresse aa@mail.fr. Il contient un lien d'activation sur lequel il vous faudra cliquer afin d'activer votre compte* ».

Si vous ne recevez pas rapidement cet e-mail, vérifiez dans vos « spam ».



Figure – Finalisation de l'inscription

3. Authentification

Pour vous connecter sur la page JeResilieMonContrat.com, cliquez sur

Connexion



Figure - Authentification

4. Bandeau

Le bandeau supérieur est commun à toutes les pages. Ci-dessous la description de son contenu :

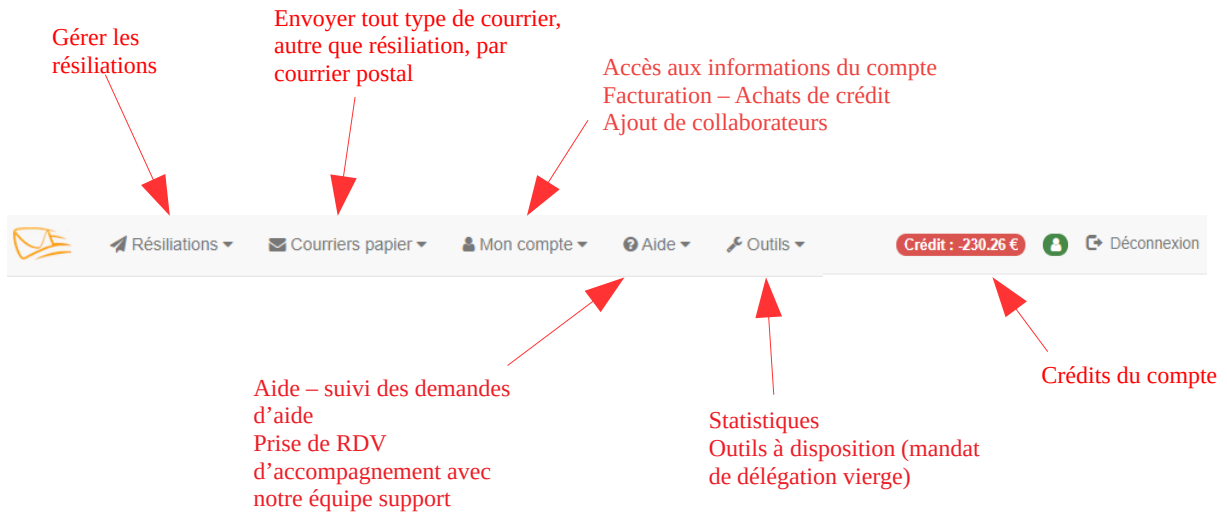
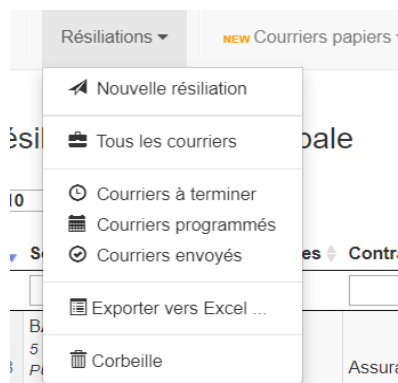


Figure – Bandeau supérieur

5. Résiliation



La création d'une lettre de résiliation se fait en cliquant sur le bouton **Résiliations** se trouvant en haut à gauche de l'écran, puis sur **Nouvelle résiliation**.

Le premier formulaire vous demande des informations sur l'assuré, que nous appelons le **souscripteur**.

5.1. Informations du souscripteur

La page de saisie des éléments du souscripteur¹ apparaît.

Figure – Saisie des informations concernant le souscripteur

Si le souscripteur est une société, remplissez son numéro SIRET et le nom de la société, sinon laissez ces champs vides.

L'adresse mail* du souscripteur va servir à lui envoyer des informations sur la résiliation que vous faites pour lui.

¹ Souscripteur : le nouvel assuré (particulier ou société) qui résilie son ancienne assurance

En effet, nous lui envoyons en votre nom un email pour l'informer de l'avancement du courrier (copie de la lettre, avis de dépôt, accusé de réception).

Si vous n'avez pas son email, vous pouvez mettre le vôtre mais nous vous recommandons vivement de saisir ce champ.

Votre référence pour ce client, il s'agit de votre référence vous permettant d'identifier le client lorsque nous vous envoyons le mail avec la copie de la lettre, l'avis de dépôt et l'avis de réception. Elle n'est pas obligatoire et n'apparaît pas sur la lettre de résiliation.

Vous avez la possibilité de renseigner deux souscripteurs.

Pour cela, cliquez sur le bouton orange [Ajouter un co-souscripteur](#)

5.2. L'ancien assureur

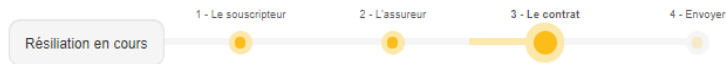
Le diagramme de processus "Résiliation en cours" est composé de quatre étapes : 1 - Le souscripteur, 2 - L'assureur, 3 - Le contrat, et 4 - Envoyer. L'étape 2 est actuellement sélectionnée. Le formulaire "Assuré chez qui ?" contient un champ de recherche avec le placeholder "Cherchez l'assureur ici, deux caractères minimum". Un bouton "[Demander l'ajout d'une compagnie]" est visible en dessous. Une légende indique que "Saisir l'ancienne compagnie" pointe vers le champ de recherche et "Demander l'ajout d'une compagnie" pointe vers le bouton. Un bouton "Retour à la définition de l'assuré" est situé en bas à gauche.

Figure – Sélection de l'ancien assureur

Ce formulaire vous permet de saisir l'ancien assureur à qui sera envoyée la demande de résiliation. En écrivant quelques caractères du nom de l'assureur recherché, une liste de résultats apparaît. Quand vous avez trouvé l'assureur, il suffit de cliquer sur son nom pour le sélectionner.

Remarque : Si l'assureur n'est pas dans la liste, cliquez sur [Demander l'ajout d'une compagnie] en bas de la page, afin de nous faire une demande d'ajout via une demande d'aide.

5.3. Type de contrat



Quel type de contrat souhaitez-vous résilier

- Assurance auto
- Assurance habitation (Propriétaire-Propriétaire non occupant)
- Complémentaire Santé
- Autre véhicule terrestre à moteur
- Assurance moto
- Protection Familiale
- Multi risque professionnelle
- Prévoyance
- Protection juridique
- Assurance habitation (Locataire)
- Garantie perte de revenus
- Multi risque Agricole
- Garantie Décennale
- Multirisque Commune
- Plaisance
- Appareils nomades
- Responsabilité civile
- Assurance Immeuble
- Garantie Corporelle du Conducteur
- Garantie des Accidents de la vie
- Assurance Récolte
- Autre type

[Demander l'ajout d'un type de contrat]

Figure – Sélection du type de contrat à résilier

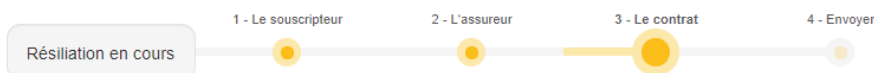
Sur cette page, choisissez simplement le type de contrat que vous souhaitez résilier en cliquant sur l'un des éléments de la liste.

Si vous avez plusieurs contrats à résilier pour la même personne, commencez ici par le premier contrat à résilier (vous pourrez ajouter les autres contrats par la suite).

Si vous souhaitez résilier un type de contrat qui n'apparaît pas dans la liste, vous avez la possibilité de cliquer sur **Autre Type**.

Vous aurez par la suite un champ pour pouvoir saisir le type de contrat souhaité.

5.4. L'ancien contrat



Informations concernant le contrat à résilier

Résiliation en cours

Référence du contrat *

Adresse du bien assuré [Utiliser l'adresse du souscripteur](#)

Nouvel assureur ou organisme *

Nouvelle référence de contrat ou d'offre

Motif de résiliation * :

Loi Hamon

Echéance principale

Loi Châtel : Application de l'article L.113-15-1 du Code des Assurances et L221-10-1 du Code de la Mutualité

Changement de domicile

Rétractation

Changement de régime matrimonial

Changement de situation matrimoniale

Augmentation de votre tarif

Décès de l'assuré ou vente d'un bien autre qu'un véhicule

Motif de résiliation personnalisé

[← Retour au choix du type de contrat](#) [✓ Continuer](#)

Figure – Saisie des informations de l'ancien contrat à résilier

Ici, selon le type de contrat et le motif de résiliation sélectionnés, les champs à remplir ne sont pas tous les mêmes.

Pour le motif de résiliation, si vous cliquez sur Loi Hamon, vous aurez 2 champs à remplir, en lien avec ce motif de résiliation :

- **Nom du nouvel assureur ou organisme** : c'est le nom de l'assureur qui reprend le contrat, cette mention est obligatoire pour une résiliation en loi Hamon (ou résiliation infra annuelle de la complémentaire santé)
Par exemple : pour un agent AXA, entrez AXA FRANCE IARD
- **Nouvelle référence de contrat ou d'offre**

Une fois les informations du contrat saisies, vous arriverez sur la page avec la visualisation de la lettre.

5.5. Modifier une lettre de résiliation

Résiliation de Dupont Jean
 Créé le [1 Nov 2021](#)

Si vous le souhaitez, vous pouvez imprimer un mandat pré-rempli à faire signer de manière manuscrite par votre client et à conserver dans votre agence. [Imprimer un mandat](#)

Pour pouvoir envoyer cette lettre vous n'avez plus qu'à

- [Ajouter et joindre un mandat de résiliation](#) (automatiquement envoyé avec la lettre) **Joindre/ne pas joindre le mandat à l'envoi**
- [Ajouter un mandat de résiliation](#) **Joindre/ne pas joindre le mandat de résiliation**

Souscripteur [Modifier](#)

Civilité : Monsieur
 Nom : Dupont
 Prénom : Jean
 Adresse : 2 rue des fleurs
 38000 GRENOBLE
 Email : xxx@gmail.com

Émetteur du courrier : Vous (Jerome Royer ASSURANCES)

Vous êtes l'émetteur du courrier.
 Il vous suffit de faire signer, de manière manuscrite ou électronique (par vos soins), un mandat de résiliation (au(x) souscripteur(s) du contrat.
 Pour vous aider dans vos démarches, un modèle de mandat prérempli vous est proposé et vous pouvez choisir de joindre le mandat à l'envoi de la lettre de résiliation.
 Vous avez la possibilité d'effectuer un envoi le jour même jusqu'à 20.00 (heure en France Métropolitaine)

[Passer au mode d'envoi au nom de JeResilieMonContrat.com](#) **Changer l'émetteur du courrier**

Liste des contrats de la lettre

Complémentaire Santé
 Numéro de l'ancien contrat : 1234
 Échéance principale : 01/07/2021
 Motif de résiliation : Échéance principale

[Ajouter un contrat à la lettre](#) **Ajouter un contrat à la lettre**

[Modifier](#) [Supprimer de la lettre](#) **Modifier ou supprimer un contrat à la lettre**

Texte ajouté à la lettre [Modifier](#)

Le texte que vous allez écrire lui sera ajouté au dessus de la formule de politesse dans la lettre générée. **Ajouter du texte à la lettre**

Informez l'ancien gérant du contrat [Modifier](#)

Si vous le souhaitez, vous pouvez prévenir l'ancien gérant du contrat pour qu'il soit averti au plus tôt de la résiliation.
 Vous pouvez effectuer un changement via le lien "Modifier" ci-dessus. **Informez l'ancien gérant du contrat**

Les avis ou accusés

Visualisation de la lettre [Télécharger](#)

view 1 / 1 55% [+](#) [-](#) [📄](#) [↺](#) [⌵](#) [⌶](#)

Jerome Royer ASSURANCES
 sas
 38000 Grenoble
 N° ORIAS : 2222 333333
 GESTION RESIL

MAAF Assurances
 CHABAN DE CHAURAY
 79036 NIORT CEDEX 9
 Le 21 mai 2021

LETRE RECOMMANDÉE ELECTRONIQUE DE RESILIATION

Madame, Monsieur,

Par la présente lettre recommandée électronique, nous vous informons que nous sommes mandatés par Monsieur Dupont Jean, domicilié :
 2 rue des fleurs
 38000 GRENOBLE

afin de résilier le contrat suivant :

- Référence du contrat : 1234
- Type de contrat : Complémentaire Santé
- Échéance principale : 01/07/2021
- Motif de résiliation : Échéance principale

Cette résiliation prendra effet à l'échéance principale du contrat.

D'avance, nous vous remercions de bien vouloir nous accusé réception et nous confirmer le bon enregistrement de la résiliation ainsi que sa date d'effet ou, le cas échéant, nous indiquer les motifs de votre refus à l'adresse suivante : test@test.fr.

Veuillez trouver ci-joint un mandat de résiliation signé par Monsieur Dupont Jean nous autorisant à envoyer ce courrier pour son compte et en notre nom.

Nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées.

Jerome Royer ASSURANCES
 (Courrier signé numériquement par envoi du courrier Chabran)

Plèces à joindre au destinataire [Ajouter](#) **Ajouter des documents à l'envoi**

Mandat de résiliation pour envoi au nom de l'agence [Ajouter un mandat de résiliation](#) **Joindre le mandat**

Il sera automatiquement envoyé avec la lettre.

Figure – Modifier la lettre de résiliation

a) Modifier le souscripteur

Les champs du souscripteur sont pré-remplis et modifiables.

Souscripteur	Informations complémentaires
Civilité Madame	Société et statut N° SIRET
Nom * DUPONT	N° et rue * 1 bis rue catane
Prénom * Jeanne	Complément d'adresse
Code postal * 75001	Ville * PARIS
E-mail * dupontjeanne@gmail.com	

Votre référence pour ce client

Figure – Modifier le souscripteur

b) Supprimer un contrat de la lettre

En continuant l'exemple précédent, vous trouverez à gauche de la lettre, dans l'encart **Liste des contrats de la lettre** de la [Figure – Modifier la lettre de résiliation](#), la possibilité de supprimer le contrat que vous avez préalablement saisi.

Liste des contrats de la lettre

Assurance habitation (Propriétaire-Propriétaire non occupant)
 Numéro de l'ancien contrat : 1234
 Motif de résiliation : Loi Hamon

Figure – Retirer un contrat de la lettre

La lettre se trouvera alors sans contrat et il faudra ajouter de nouveau un contrat à résilier, en suivant les instructions décrites dans le point suivant.

On revient au formulaire [Figure – Modifier la lettre de résiliation](#)

c) Ajouter un contrat à la lettre

Liste des contrats de la lettre

<p>Assurance habitation (Propriétaire-Propriétaire non occupant) Numéro de l'ancien contrat : 1234 Motif de résiliation : Loi Hamon</p>	Modifier	Supprimer de la lettre
--	--	--

[+ Ajouter un contrat à cette lettre ... MAAF Assurances](#)

Figure – Ajouter un contrat à la lettre

Toujours dans l'encart à gauche, **Liste des contrats de la lettre**, vous pouvez aussi choisir d'ajouter un contrat de plus à la lettre.

1 - Le souscripteur
2 - L'assureur
3 - Le contrat
4 - Envoyer

Résiliation en cours

Quel type de contrat voulez-vous résilier ?

[Assurance auto](#)
[Assurance habitation \(Locataire\)](#)
[Assurance moto](#)
[Autre catégorie](#)
[Autre véhicule terrestre à moteur](#)

[← Retour](#)

Figure – Ajouter un contrat à la lettre

On retombe sur le formulaire [Figure – Sélection du type de contrat à résilier](#). Celui-ci ne contient que les contrats compatibles avec le courrier de la résiliation en cours. Ici, nous avons en cours une résiliation de type loi Hamon, la liste s'en trouve donc fortement réduite.

En sélectionnant le type de contrat (par exemple assurance auto), on arrive au formulaire de la [Figure – Saisie des informations de l'ancien contrat à résilier](#)

1 - Le souscripteur
2 - L'assureur
3 - Le contrat
4 - Envoyer

Résiliation en cours

Informations concernant le contrat à résilier chez MAAF Assurances

Référence du contrat *

Immatriculation

Nouvel assureur ou organisme *

Nouvelle référence de contrat ou d'offre

Motif de résiliation *
 Loi Hamon

[← Retour au choix du type de contrat](#)

[✓ Continuer](#)

Une fois les informations du contrat remplies, on revient au formulaire de la [Figure – Modifier la lettre de résiliation](#) avec la lettre modifiée en conséquence.

Comme vu précédemment, les motifs de résiliation proposés sont réduits à ceux qui sont compatibles avec le contrat en cours de résiliation, donc dans l'exemple loi Hamon.

d) Ajouter du texte à la lettre

Cet encart vous permet de « personnaliser » votre lettre en y ajoutant du texte, qui apparaîtra au-dessus de la formule de politesse.

Vous pouvez apporter ici des précisions supplémentaires ou demandes spécifiques pour la résiliation du contrat en question.

Texte ajouté à la lettre [Modifier](#)

Le texte que vous allez écrire ici sera ajouté au dessus de la formule de politesse dans la lettre générée.

Figure – Ajouter du texte à la lettre

e) Informer l'ancien gérant du contrat

Cette étape est facultative. Si vous souhaitez prévenir l'ancien gérant du contrat, vous pouvez cliquer sur **Modifier** dans l'encart à gauche de la lettre de résiliation, **Informez l'ancien gérant du contrat**.

Informez l'ancien gérant du contrat [Modifier](#)

Si vous le souhaitez, vous pouvez prévenir l'ancien gérant du contrat pour qu'il soit averti au plus tôt de la résiliation.
Vous pouvez effectuer un changement via le lien "**Modifier**" ci-dessus.

Figure – Informer l'ancien gérant du contrat

Ensuite, saisissez son email afin qu'il reçoive la copie de la lettre lorsque que l'assureur destinataire aura réceptionné le courrier.

Email de l'ancien gérant du contrat chez MAAF Assurances

Souhaitez vous prévenir par email le gérant du contrat de **Jean Dupont** chez **MAAF Assurances** ?
Ainsi, dès que le siège relèvera le courrier de résiliation, une copie de ce courrier sera envoyée par email pour information à l'agent qui gère le contrat.

NE PAS PRÉVENIR
LE GERANT

Email de l'agent qui gère les contrats de **Jean Dupont** chez **MAAF Assurances**.

Email *

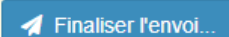
[VALIDER](#)

Figure – Saisir l'email de l'ancien gérant du contrat

5.6. Les différents modes d'envoi

Lorsque vous êtes sur la page d'une lettre, en haut de cette page, apparaît la liste des actions restant à faire avant de valider l'envoi.

Pour finaliser l'envoi du courrier, il suffit de cliquer sur le bouton suivant :

Vous n'avez plus qu'à 

Ce bouton **Finaliser l'envoi** vous permet de sélectionner le type d'envoi (recommandé simple ou recommandé avec accusé de réception) et de programmer votre envoi.

Vous n'aurez pas ce bouton FINALISER L'ENVOI tant que les conditions préalables à l'envoi du courrier ne seront pas respectées.

En effet, les conditions préalables à l'envoi du courrier dépendent du mode d'envoi sélectionné (envoi par l'agence à votre nom ou envoi au nom de JeresilieMonContrat.com)

a) Envoi par l'agence

Résiliation de Dupont Jean
Géré par [Mon Jérémié](#)

Si vous le souhaitez, vous pouvez imprimer un mandat pré-rempli à faire signer de manière manuscrite par votre client et à conserver dans votre agence :  **Imprimer un mandat pré-rempli**

Pour pouvoir envoyer cette lettre vous n'avez plus qu'à

-  **Générer/Joindre le mandat** : il sera automatiquement envoyé avec la lettre.
-  **Ne pas joindre le mandat**

Souscripteur		Modifier
Civilité	Monsieur	
Nom	Dupont	
Prenom	Jean	
Adresse	2 rue des fleurs 38000 GRENOBLE	
Email	xxx@gmail.com	

Visualisation de la lettre Télécharger



Figure – Envoi au nom de l'agence



Avec ce mode d'envoi, vous êtes émetteur du courrier pour le compte de votre client, et devez impérativement faire signer un mandat de résiliation à ce dernier qui vous autorise à effectuer la demande de résiliation en son nom et pour son compte.

Remarque : afin d'obtenir les boutons vous permettant de joindre ou non le mandat, vous devez avoir préalablement téléchargé votre attestation ORIAS en cours de validité sur votre compte (Menu **MON COMPTE**, puis **Modifier mes coordonnées**, dans le cadre **Document d'identification**)

a – 1 Générer et joindre le mandat de résiliation :

- Utiliser le mandat pré-rempli par JeRésilieMonContrat.com
- Utiliser votre propre mandat

1. Quel mandat de résiliation souhaitez-vous utiliser ?

<p>Le mandat proposé par JeRésilieMonContrat.com</p> <p>Nous générons un mandat de résiliation à partir des informations que vous avez préalablement renseignées.</p> <p>Vous devez ensuite faire signer ce mandat à votre client, de manière manuscrite ou bien électronique.</p> <p style="text-align: center;"> Générer et joindre un mandat</p>	<p>Mon propre mandat</p> <p>Vous pouvez choisir de joindre votre propre mandat de résiliation (hors modèle JeRésilieMonContrat.com).</p> <p>Pour rappel, ce mandat de résiliation doit être signé par votre client avant l'envoi de la lettre de résiliation.</p> <p>Pour ce faire, vous pouvez aussi choisir notre solution de signature électronique.</p> <p style="text-align: center;"> Utiliser mon propre mandat</p>
--	--



[< Retour à la résiliation](#)

Figure – Quel mandat de résiliation souhaitez-vous utiliser ?

Une fois que vous avez sélectionné le mandat que vous souhaitez joindre à l'envoi, deux modes signature sont possibles :

2. Comment signe votre client ?

[Retour au choix du type de mandat](#)

<p>Je fais signer mon client</p> <p>Nous générons un mandat que vous faites signer à votre client par vos propres moyens.</p> <p style="text-align: center;"> Je fais signer mon client</p>	<p>Mon client signe de manière électronique (+1.5 €)</p> <p>Vous utilisez la solution de signature électronique proposée par JeRésilieMonContrat.com.</p> <p style="text-align: center;"> Poursuivre avec une signature électronique</p>
--	--

[< Retour à la résiliation](#)

Figure – Comment signe votre client ?

- **« Je fais signer mon client »** : Vous pouvez générer un mandat de résiliation prérempli ou utiliser votre propre mandat, le faire signer à votre client, puis le scanner afin de le joindre dans la partie 2 de la page suivante

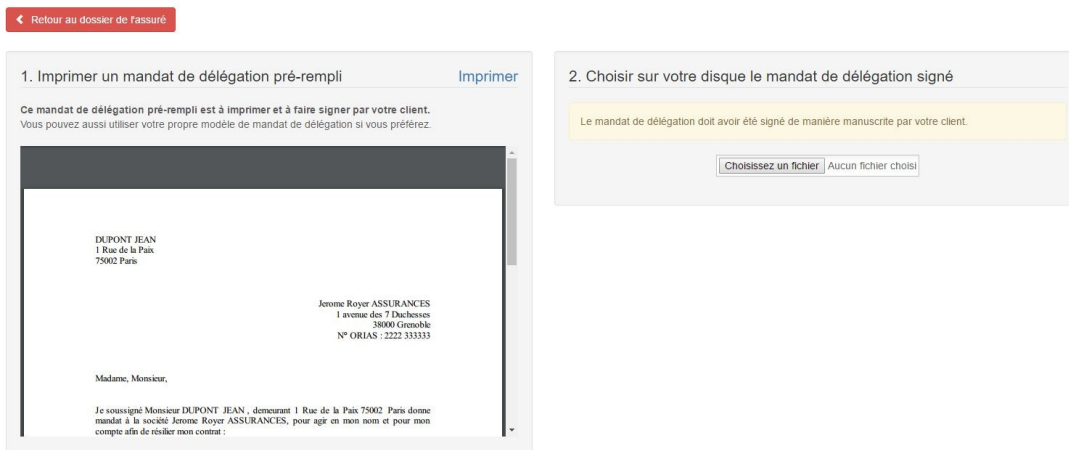


Figure – Joindre un mandat signé de manière manuscrite

- Une fois que vous avez sélectionné le mandat que vous souhaitez joindre à l’envoi, vous pouvez le visualiser afin de vous assurer d’avoir joint le bon document. Vous pouvez alors valider ce mandat ou le remplacer si besoin.

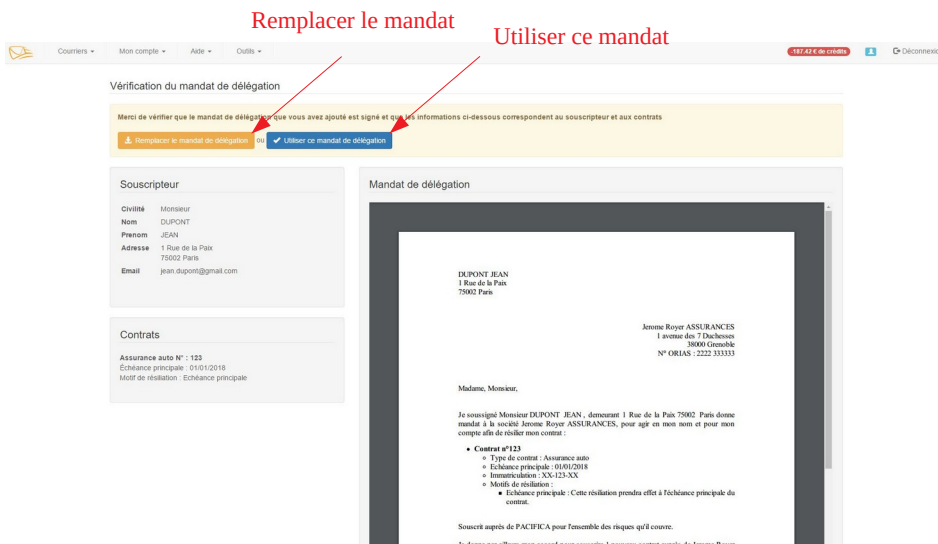


Figure – Validation du mandat

- **« Mon client signe de manière électronique »** : Vous avez la possibilité de faire signer le mandat de manière électronique, via notre prestataire de signature UNIVERSIGN :

Si vous choisissez d’utiliser votre propre mandat : vous devez dans un premier temps sélectionner le mandat à faire signer (après avoir cliqué sur « Utiliser mon propre mandat »)

1. Quel mandat de résiliation souhaitez-vous utiliser ?

Le mandat proposé par JeRésilieMonContrat.com	Mon propre mandat
Nous générons un mandat de résiliation à partir des informations que vous avez préalablement renseignées. Vous devez ensuite faire signer ce mandat à votre client, de manière manuscrite ou bien électronique.	Vous pouvez choisir de joindre votre propre mandat de résiliation (hors modèle JeRésilieMonContrat.com). Pour rappel, ce mandat de résiliation doit être signé par votre client avant l'envoi de la lettre de résiliation. Pour ce faire, vous pouvez aussi choisir notre solution de signature électronique.
Générer et joindre un mandat	Utiliser mon propre mandat

[< Retour à la résiliation](#)

Figure – Utiliser mon propre mandat

Ajout du mandat à faire signer de manière électronique

Fichier à joindre *

[Choisir un fichier](#)



[< Retour à la résiliation](#)

Figure – Ajout du mandat

Si vous choisissez d'utiliser le mandat pré-rempli par JeRésilieMonContrat.com, il vous suffira de cliquer sur **Poursuivre avec une signature électronique** :

2. Comment signe votre client ?

[Retour au choix du type de mandat](#)

<p>Je fais signer mon client</p> <hr/> <p>Nous générons un mandat que vous faites signer à votre client par vos propres moyens.</p> <hr/> <p> Je fais signer mon client</p>	<p>Mon client signe de manière électronique (+1.5 €)</p> <hr/> <p>Vous utilisez la solution de signature électronique proposée par JeRésilieMonContrat.com.</p> <hr/> <p> Poursuivre avec une signature électronique</p>
---	--

[Retour à la résiliation](#)

Figure – Poursuivre avec une signature électronique

- Vous pouvez décider de ne pas joindre le mandat de résiliation signé par le client, cependant vous prenez le risque que le destinataire vous le réclame. Dans ce cas, il vous appartiendra de prendre contact directement avec le destinataire afin de leur transmettre ce mandat signé.

Un message d’alerte vous informe de cette procédure lorsque vous cliquez sur **Je décide de ne pas joindre le mandat**. Vous devez donc cocher la case « Je comprends et j’accepte la remarque ci-dessous » afin de pouvoir poursuivre votre envoi.

Confirmation ✕

Êtes-vous sûr de vouloir envoyer cette lettre sans joindre de mandat de résiliation ?

Dans l'éventualité où votre résiliation se trouve refusée au motif "Absence de mandat de résiliation", il vous appartiendra de prendre contact directement avec la compagnie adverse pour faire traiter votre demande.

Je comprends et j'accepte la remarque ci-dessus

Figure – Ne pas joindre le mandat

Attention : Ne pas joindre le mandat ne signifie pas qu'il ne faut pas le faire signer. Au contraire, vous êtes dans l'obligation de faire signer ce mandat de résiliation qui permet de vous couvrir dans le cas où le client viendrait à remettre en cause son consentement pour la demande de résiliation.

Après avoir choisi de joindre ou non le mandat de résiliation à l'envoi, vous trouvez enfin le bouton **Finaliser l'envoi**

Résiliation de Dupont Jean

Géré par [Mon profil](#)Si vous le souhaitez, vous pouvez imprimer un mandat pré-rempli à faire signer de manière manuscrite par votre client et à conserver dans votre agence: [Imprimer un mandat](#)Vous n'avez plus qu'à [Finaliser l'envoi](#) ← **Finaliser l'envoi**

Souscripteur	Modifier	Visualisation de la lettre	Télécharger
Civilité : Monsieur Nom : Dupont Prenom : Jean Adresse : 2 rue des fleurs 38000 GRENOBLE Email : xxx@gmail.com			
Émetteur du courrier : Vous (Jerome Royer ASSURANCES)			

Figure – Finaliser l'envoi

L'écran suivant vous permet de choisir le mode d'envoi souhaité (recommandé simple/recommandé avec accusé de réception) et modifier les dates sur le courrier (date d'envoi/date de prise d'effet du nouveau contrat)

La date à choisir dépend du motif de résiliation sélectionné pour le courrier :

- ✕ Pour une résiliation en loi Hamon ou RIA (résiliation infra annuelle pour les complémentaires santés), vous devez choisir la date de prise d'effet de votre nouveau contrat. Nous calculons alors automatiquement la date d'envoi idéale du courrier en respectant les délais légaux pour ces 2 motifs de résiliation

Finaliser l'envoi de la lettre

1. Type d'envoi	3. Aperçu de votre lettre
<input type="radio"/> Avec accusé de réception (3,78 € TTC) <input checked="" type="radio"/> Sans accusé de réception (2,97 € TTC) Vous recevrez un avis de dépôt peu importe le type d'envoi	
2. Prise d'effet des nouveaux contrats Choisissez une date de prise d'effet des nouveaux contrats : <input type="text" value="23/07/2021"/> Choisir Au plus tôt <input checked="" type="radio"/> L'envoi de votre lettre est prévu pour le 21/06/2021	
Retour	Envoyer le 21/06/2021

Figure – Finaliser l'envoi et modifier les dates en loi Hamon/RIA

- ✕ Pour tout autre motif de résiliation, vous choisissez la date d'envoi du courrier

Finaliser l'envoi de la lettre

1. Type d'envoi

Avec accusé de réception (3,78 € TTC)
 Sans accusé de réception (2,97 € TTC)

Vous recevrez un avis de dépôt peu importe le type d'envoi

3. Aperçu de votre lettre

Télécharger / Imprimer

2021-06-10 1 / 1 89%

Jerome Royer ASSURANCES
 aaa
 38000 Grenoble
 N° ORIAS : 2222 333333
 GESTION RESIL

MAAF Assurances
 CHABAN DE CHAURAY
 79036 NIORT CEDEX 9

Le 10 juin 2021

LETTRE RECOMMANDÉE ÉLECTRONIQUE DE RÉSILIATION

Madame, Monsieur,

Par la présente lettre recommandée électronique, nous vous informons que nous sommes mandatés par **Monsieur Dupont Jean**, domicilié :

2 rue des fleurs
 38000 GRENOBLE

afin de résilier le contrat suivant :

- Référence du contrat : 1234

2. Date d'envoi de la lettre

Choisissez votre date d'envoi ci-dessous :

10/06/2021 📅 Choisir Aujourd'hui

← Retour

📅 Envoyer le 10/06/2021

Figure – Finaliser l'envoi et modifier les dates (hors loi Hamon/RIA)

Pour chaque modification effectuée à cette étape, le visuel du courrier se met à jour en fonction des éléments sélectionnés.

Lorsque vous validez l'envoi en cliquant sur **Envoyer le xx/xx/xxxx**, nous vous demandons de vérifier une dernière fois les dates sélectionnées avant de valider définitivement votre envoi

1. Type d'envoi

Avec accusé de réception (3,78 € TTC)
 Sans accusé de réception (2,97 € TTC)

Vous recevrez un avis de dépôt peu importe le type d'envoi

2. Prise d'effet des nouveaux contrats

Choisissez une date de prise d'effet des nouveaux contrats :

23/07/2021 📅 Choisir Au plus tôt

L'envoi de votre lettre est prévu pour le 21/06/2021

Validation des dates saisies

Date de prise d'effet des contrats : 23/07/2021
 Date d'envoi de votre lettre : 21/06/2021

Je confirme choisir les dates ci-dessus et reconnais être responsable de ce choix.

← Retour
✓ Confirmer l'envoi

Figure – Validation des dates saisies

- Finaliser l'envoi avec un mandat signé de manière électronique :

Finaliser l'envoi de la lettre

1. Type d'envoi

Avec accusé de réception (4,91 € TTC)
 Sans accusé de réception (4,18 € TTC)

! Vous recevrez un avis de dépôt peu importe le type d'envoi

3. Aperçu de votre lettre

[Télécharger / Imprimer](#)

2021-11-24 1 / 1 80%

Jerome Royer ASSURANCES
aaa
38000 Grenoble
N° ORIAS : 2222 33333

MAAF Assurances
CHABAN DE CHAURAY
79036 NIORT CEDEX 9
Le 24 novembre 2021

LETRE RECOMMANDÉE ÉLECTRONIQUE DE RÉSILIATION

Madame, Monsieur,

Par la présente lettre recommandée électronique, nous vous informons que nous sommes mandatés par Monsieur Jean Dupont, domicilié : 7 Chemin de la Trisee 38240 Meylan

afin de résilier le contrat suivant :

- Référence du contrat : 12536985
 - Type de contrat : Assurance auto
 - Echéance principale : 01/01/2022
 - Immatriculation : AA-111-BB
 - Motif de résiliation : **Echéance principale**

Cette résiliation prendra effet à l'échéance principale du contrat.
Nous vous remercions de bien vouloir nous faire parvenir le relevé d'information relatif à ce contrat.

[← Retour](#)

[Signer le mandat et envoyer aujourd'hui](#)

Figure - Signer le mandat et envoyer

Une fois la date d'envoi ou la date de reprise du nouveau contrat renseignée, vous devrez cliquer sur **Signer le mandat et envoyer**.

- Un message d'alerte non bloquant apparaît : nous vous avisons qu'une fois le mandat de résiliation signé par le client, il sera impossible d'annuler ou de modifier l'envoi.

Toutefois, le mandat doit impérativement être signé par l'assuré avant 20 h le jour prévu de l'envoi, sans quoi le courrier ne sera pas envoyé.

Il vous faudra confirmer l'envoi afin de lancer la procédure de signature.

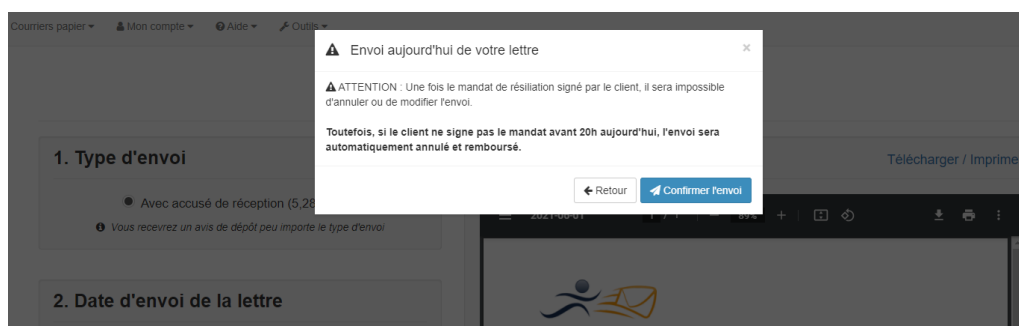


Figure – Confirmer l'envoi

Afin de pouvoir faire signer le mandat à votre client, vous devez tout d'abord renseigner des coordonnées (nom + email + numéro de téléphone) et choisir de quelle manière le souscripteur va le signer (à distance ou en présentiel avec vous).

Signature électronique du mandat de résiliation par votre souscripteur

Informations de votre souscripteur

Identité de votre souscripteur
Dupont Jean

Adresse mail de votre souscripteur *
xxx@gmail.com

Numéro de mobile de votre souscripteur *
Le téléphone portable de votre souscripteur

Aperçu du mandat à signer

! Le mandat ci-dessous est présent uniquement à titre informatif. Il sera signé de manière électronique par votre souscripteur et intégré automatiquement à la lettre.

Comment signe votre client ?

A distance : Votre client reçoit un mail et effectue la procédure en autonomie

En présentiel : Vous êtes en présence de votre client et vous l'accompagnez dans la procédure à partir de vos outils

Je certifie avoir fourni les informations de mon souscripteur et que celles-ci sont exactes

← Retour
✓ Signer le mandat

Figure – Signature électronique du mandat par le souscripteur

Le souscripteur va recevoir un email avec lien lui permettant d'accéder à la procédure de signature du mandat.

Si la signature du mandat se fait à distance, le souscripteur n'a qu'à cliquer sur le lien qui lui a été envoyé par mail, il sera redirigé sur le site d'Universign.

Si la signature se fait en présentiel (le client est avec vous), la page suivante vous informe de la procédure à suivre pour effectuer la signature du mandat.

Le lien de signature est prêt

Cliquez sur le bouton ci-dessous pour démarrer la procédure de signature, **en la présence de votre client**.

✓ Démarrer la procédure

Les trois étapes suivantes doivent être effectuées :

- Vous faites prendre connaissance à votre client des documents à signer
- Transmission d'une copie de la pièce d'identité de votre client (Carte d'identité, passeport, titre de séjour)
- Votre client reçoit un code par SMS au 06[] à renseigner

La signature doit impérativement être réalisée avant le **25/02/2021 à 20h00**.
Au delà, la procédure est automatiquement interrompue.
Vous êtes alors remboursé et informé par email que l'envoi de la lettre de résiliation n'a pas pu être réalisé.

i Votre souscripteur a également reçu le lien de signature sur []@jeresiliemoncontrat.com. S'il le souhaite, il a la possibilité d'effectuer les démarches en autonomie.

← Retour à l'accueil
+ Nouvel envoi pour ce souscripteur

Figure – Lancement de la procédure de signature électronique du mandat par le souscripteur

En cliquant sur **Démarrer la procédure**, vous êtes redirigé automatiquement sur le site d'Universign.

Les coordonnées du souscripteur sont pré-enregistrées, il ne reste qu'à indiquer sa date de naissance. Le souscripteur doit sélectionner le type de pièce d'identité qu'il va fournir, puis télécharger cette dernière afin d'obtenir l'accord de souscription d'Universign.

universign SERVICE DE SIGNATURE ELECTRONIQUE

Bonjour

Vous vous apprêtez à signer électroniquement un document. Pour émettre votre certificat de signature nous devons vérifier vos données d'identité. Veuillez procéder aux étapes suivantes avant de signer le contrat.

RENSEIGNER L'IDENTITE DU SIGNATAIRE

Nom

Prénom

Date de naissance

Email

Téléphone mobile

En cochant cette case, vous confirmez que les informations sont exactes.

Que faites-vous de mes informations de contact?

Confirmer



ACCORD DE SOUSCRIPTION

universign

Demande de Certificat

Nom*

Prénom*

Email*

Numéro de téléphone*

- * Faut-il avoir pris connaissance et accepté les conditions et limites d'utilisation prévues par l'accord de souscription au service Universign d'émission de certificat de signature électronique.
- * J'accepte la publication de mon certificat par Universign conformément aux stipulations de l'accord de souscription.
- * Faut-il que Universign à conserver les informations contenues de mon dossier d'enregistrement (i.e., les informations contenues lors de mon inscription sur le site ainsi que la copie de ma pièce d'identité), celles relatives à l'utilisation du certificat et, le cas échéant, et celles à fournir en cas de révocation de mon certificat. Mes données personnelles seront conservées conformément aux dispositions de la Politique de protection des données Universign et aux réglementations françaises et européennes, le dispose d'un droit d'accès et de rectification sur ces données que je peux exercer en me connectant à mon compte Universign.
- * Dans le cas où Universign exerce son activité de prestataire de service de certification, l'autorité la transmission de ces informations à des fins pour des finalités identiques aux finalités relatives à l'usage pour répondre aux exigences légales applicables, les données transmises seront traitées dans des conditions de sécurité et confidentialité équivalentes à celles prévues par l'accord de souscription.

* Que se passe-t-il si je refuse de signer ?

Universign est un prestataire de services de signature électronique qui délivre des certificats de signature électronique en vertu de son statut de prestataire de services de signature électronique. Universign est un prestataire de services de signature électronique qui délivre des certificats de signature électronique en vertu de son statut de prestataire de services de signature électronique.

- En cochant cette case, vous reconnaissez avoir lu et vous acceptez les Conditions de Souscription au Service.
- En cochant cette case, vous confirmez que les informations sont exactes et vous acceptez les Conditions Générales d'Utilisation d'Universign ainsi que les Conditions Spécifiques d'Utilisation des Services de Signature, Service d'Horodatage, Service de Cachet et Service de Gestion des Clés Cryptographiques d'Universign.
- En cochant cette case, vous reconnaissez avoir lu et vous acceptez la Politique de Protection des Données Personnelles d'Universign.

Confirmer

Figure – Signature électronique du mandat par le souscripteur

Après avoir cliqué sur **Confirmer**, le mandat à signer électroniquement apparaît, c'est le moment pour le souscripteur de procéder à la signature de celui-ci.

Bonjour !
Vous êtes appelé à signer : 1 document, cliquez sur le lien en dessous pour le signer.

MANDAT DE RÉSILIATION

Kindoff Charlotte
010
38000 GRENOBLE

SAI CLIC'ISSIMO
Service Informatique, Centre des
7 CHEMIN DE LA FERRIERE
38000 GRENOBLE
010 38000 GRENOBLE

MANDAT DE RÉSILIATION

Monsieur, Madame,

Je soussigné Monsieur Kindoff Charlotte, domicilié à :
010
38000 GRENOBLE

demands résilier le contrat n°1234567890, sous agis en tant que et pour mon compte afin de résilier le contrat suivant numéro après de AXA FRANCE IARD (N°REN : 72207460) pour l'ensemble des risques qu'il couvre :

- Contrat n°1234
- Type de contrat : Assurance auto
- Motif de résiliation : Résiliation pénalisée

A cette occasion, je reconnais avoir obtenu de la part de votre service, l'accord de résiliation et accepte ainsi à ma brève connaissance de la résiliation.

Le présent mandat est valable pour une durée d'un an à compter de sa date de signature.

Signature du mandant sous réserve de la date de signature

ACCEPTER LE DOCUMENT

- Je reconnais avoir souscrit un nouveau contrat auprès d'un professionnel de l'assurance et lui avoir demandé de procéder pour mon compte à la résiliation de mon ancien contrat.
- Je reconnais avoir lu le document et l'accepte sans réserve.

SIGNER

Vous vous apprêtez à signer :

- Mandat_Résiliation.pdf

Saisissez le code que vous venez de recevoir au 3366 :

Code SMS

Vous n'avez pas reçu le SMS ? Réinitialiser

- En cochant cette case, vous reconnaissez avoir lu et vous acceptez les Conditions Générales d'Utilisation d'Universign ainsi que les Conditions Spécifiques d'Utilisation du Service de Signature d'Universign.
- En cochant cette case, vous reconnaissez avoir lu et vous acceptez la Politique de Protection des Données Personnelles d'Universign.

Signer

Refuser de signer

Figure – Signature électronique du mandat par le souscripteur

Le souscripteur reçoit un code par SMS : « Entrez le code XXXX pour signer le document de JeResilieMonContrat.com / Clic'issimo. »

Une fois le code saisi, il ne reste plus qu'à cliquer sur **Signer**.
La procédure est terminée, l'envoi sera effectué à la date choisie.



✓ Succès de la signature

Le mandat de résiliation a été signé avec succès.
 Votre lettre de résiliation sera envoyée comme prévu le **25/02/2021** à AXA FRANCE IARD.

← Retour à mon compte + Nouvel envoi pour ce souscripteur

Figure – Validation de la signature électronique du mandat par le souscripteur

b) Envoi au nom de JeResilieMonContrat.com

Avec ce mode d'envoi, l'émetteur du courrier est JeResilieMonContrat.com.
 L'assuré mandate donc JeResilieMonContrat.com pour effectuer la demande de résiliation en son nom.

Afin de faire signer le mandat de résiliation à votre client, cliquez sur **Finaliser l'envoi**.

Résiliation de Dupont Jean

Géré par [Nouvel envoi](#)

Cliquez sur Finaliser l'envoi pour :

- 1. Choisir les options et la date d'envoi de votre lettre
- 2. Déclencher la procédure de signature électronique du mandat par votre client

Vous n'avez plus qu'à [Finaliser l'envoi](#) ← Finaliser l'envoi

Souscripteur	Modifier
Civilité Monsieur	
Nom Dupont	
Prenom Jean	
Adresse 2 rue des fleurs 38000 GRENOBLE	
Email xxx@gmail.com	

Émetteur du courrier : JeResilieMonContrat.com

JeResilieMonContrat.com est l'émetteur du courrier, ce sont donc ses coordonnées qui apparaissent en en-tête des courriers.

Le souscripteur du contrat (votre client) doit alors signer un mandat de résiliation à destination de JeResilieMonContrat.com pour que nous puissions effectuer les démarches de résiliation pour son compte. Dans ce cas, le mandat est obligatoire et la signature du mandat intervient obligatoirement de manière électronique, par l'intermédiaire des services Universign.

L'envoi le jour même est possible si la signature électronique du mandat par votre client intervient avant 20h (heures France métropolitaine)

Visualisation de la lettre Télécharger

MAAF Assurances
CHABAN DE CHALBAIS
9036 NIORT CEDEX 9
Le 28 mai 2021

LETTRE RECOMMANDÉE ÉLECTRONIQUE DE RÉSILIATION

Madame, Monsieur,

Par la présente lettre recommandée électronique, nous vous informons que nous sommes mandatés par **Monsieur Dupont Jean**, domicilié : 2 rue des fleurs 38000 GRENOBLE

afin de résilier le contrat suivant :

- Référence du contrat : 1234

© Tous droits réservés. - Services à la clientèle - (Personnelles - Personnelles non comment)

Figure – Envoi au nom de JeResilieMonContrat.com

Remarque : JeResilieMonContrat.com n'étant pas un assureur, vous n'avez pas la possibilité d'utiliser ce mode d'envoi pour les résiliations en loi Hamon des contrats automobile et habitation locataire, ainsi que le motif Résiliation infra annuelle pour les complémentaires santé.

JeResilieMonContrat.com étant émetteur du courrier, nous avons choisi d'effectuer uniquement des envois par recommandé avec accusé de réception.

Choisissez la date d'envoi souhaitée du courrier, puis cliquez sur **Signer le mandat et envoyer** (la signature électronique du mandat se fait par signature électronique, par le biais du prestataire Universign)

Finaliser l'envoi de la lettre

1. Type d'envoi

Avec accusé de réception (5,28 € TTC)

i Vous recevrez un avis de dépôt peu importe le type d'envoi

3. Aperçu de votre lettre

Télécharger / Imprimer

view 1 / 1 89%

[Retour](#)

[Signer le mandat et envoyer](#)

Figure – Finaliser l'envoi au nom de JeResilieMonContrat.com

En cliquant sur **Signer le mandat**, un message d'alerte apparaît : Le mandat doit impérativement être signé par l'assuré avant 20 h le jour prévu de l'envoi, sans quoi le courrier ne sera pas envoyé.

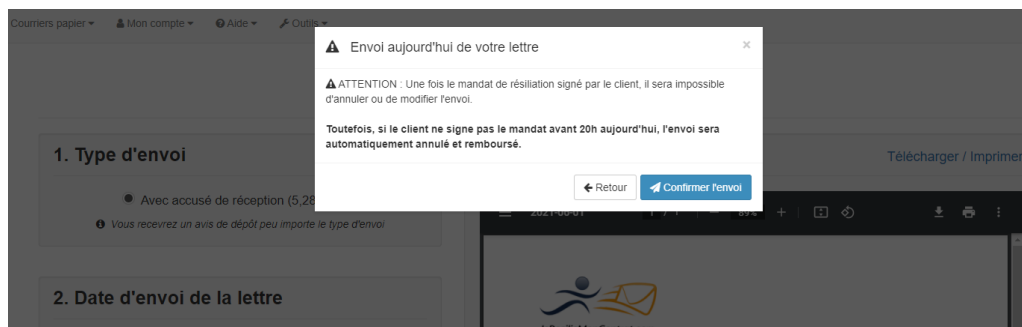


Figure – Finaliser l'envoi au nom de JeResilieMonContrat.com

Afin de pouvoir faire signer le mandat à votre client, vous devez tout d'abord renseigner des coordonnées (nom + email + numéro de téléphone) et choisir de quelle manière le souscripteur va le signer (à distance ou en présentiel avec vous).

Signature électronique du mandat de résiliation par votre souscripteur

Informations de votre souscripteur

Identité de votre souscripteur
Dupont Jean

Adresse mail de votre souscripteur *
xxx@gmail.com

Numéro de mobile de votre souscripteur *
Le téléphone portable de votre souscripteur

Aperçu du mandat à signer

Le mandat ci-dessous est présent uniquement à titre informatif. Il sera signé de manière électronique par votre souscripteur et intégré automatiquement à la lettre.

Comment signe votre client ?

A distance : Votre client reçoit un mail et effectue la procédure en autonomie

En présentiel : Vous êtes en présence de votre client et vous l'accompagnez dans la procédure à partir de vos outils

Je certifie avoir fourni les informations de mon souscripteur et que celles-ci sont exactes

[← Retour](#)
[Signer le mandat](#)

Figure – Signature électronique du mandat par le souscripteur

Le souscripteur va recevoir un email avec lien lui permettant d'accéder à la procédure de signature du mandat.

Si la signature du mandat se fait à distance, le souscripteur n'a qu'à cliquer sur le lien qui lui a été envoyé par mail, il sera redirigé sur le site d'Universign.

Si la signature se fait en présentiel (le client est avec vous), la page suivante vous informe de la procédure à suivre pour effectuer la signature du mandat.

Le lien de signature est prêt

Cliquez sur le bouton ci-dessous pour démarrer la procédure de signature, **en la présence de votre client**.

✓ Démarrer la procédure

Les trois étapes suivantes doivent être effectuées :

- Vous faites prendre connaissance à votre client des documents à signer
- Transmission d'une copie de la pièce d'identité de votre client (Carte d'identité, passeport, titre de séjour)
- Votre client reçoit un code par SMS au 06[] à renseigner

La signature doit impérativement être réalisée avant le **XX/XX/XXX à 20h00**.
Au delà, la procédure est automatiquement interrompue.
Vous êtes alors remboursé et informé par email que l'envoi de la lettre de résiliation n'a pas pu être réalisé.

! Votre souscripteur a également reçu le lien de signature sur []@jeresiliemoncontrat.com. S'il le souhaite, il a la possibilité d'effectuer les démarches en autonomie.

← Retour à l'accueil
+ Nouvel envoi pour ce souscripteur

Figure – Lancement de la procédure de signature électronique du mandat par le souscripteur

En cliquant sur **Démarrer la procédure**, vous êtes redirigé automatiquement sur le site d'Universign.

Les coordonnées du souscripteur son pré-enregistrée, il ne reste qu'à indiquer sa date de naissance. Le souscripteur doit sélectionner le type de pièce d'identité qu'il va fournir, puis télécharge cette dernière afin d'obtenir l'accord de souscription d'Universign.

- En cochant cette case, vous reconnaissez avoir lu et vous acceptez les Conditions de Souscription au Service.
- En cochant cette case, vous confirmez que les informations sont exactes et vous acceptez les Conditions Générales d'Utilisation d'Universign ainsi que les Conditions Spécifiques d'Utilisation des Services de Signature, Service d'Horodatage, Service de Cachet et Service de Gestion des Clés Cryptographiques d'Universign.
- En cochant cette case, vous reconnaissez avoir lu et vous acceptez la Politique de Protection des Données Personnelles d'Universign.

Confirmer

Figure – Signature électronique du mandat par le souscripteur

Après avoir cliqué sur **Confirmer**, le mandat à signer électroniquement apparaît, c'est le moment pour le souscripteur de procéder à la signature de celui-ci.

The screenshot shows the 'SERVICE DE SIGNATURE ÉLECTRONIQUE' interface. At the top, it says 'Bonjour !' and 'Vous venez d'approuver à signer. Cliquez sur le document, acceptez le PDF et vous recevrez la page à signer'. The main document preview is titled 'MANDAT DE RÉSILIATION' and is addressed to 'Madame, Monsieur:'. It identifies the signatory as 'Monsieur Emmanuel Kerdoff Charleix, domicilié à 38000 GRENOBLE'. The document is from 'SAS CLIC'ISSIMO', a service of 'JeResilieMonContrat.com'. The document title is 'MANDAT DE RÉSILIATION' and it refers to 'Contrat n°1234' and 'Mandat de résiliation - Résiliation préalable'. Below the preview, there are two checkboxes under 'ACCEPTER LE DOCUMENT': the first is checked and says 'Je reconnais avoir souscrit un nouveau contrat auprès d'un professionnel de l'assurance et lui avoir demandé de procéder pour mon compte à la résiliation de mon ancien contrat.'; the second is also checked and says 'Je reconnais avoir lu le document et l'accepte sans réserve'. Under the 'SIGNER' section, it says 'Vous vous apprêtez à signer : • Mandat_Resiliation.pdf'. There is a field for 'Code SMS' with a lock icon and a 'Renvoyer' button. Below this are two unchecked checkboxes: 'En cochant cette case, vous reconnaissez avoir lu et vous acceptez les Conditions Générales d'Utilisation d'Univerign ainsi que les Conditions Spécifiques d'Utilisation du Service de Signature d'Univerign.' and 'En cochant cette case, vous reconnaissez avoir lu et vous acceptez la Politique de Protection des Données Personnelles d'Univerign.'. At the bottom, there is a blue 'Signer' button and a 'Refuser de signer' link.

Figure – Signature électronique du mandat par le souscripteur

Le souscripteur reçoit un code par SMS : « Entrez le code XXXX pour signer le document de JeResilieMonContrat.com / Clic'issimo. »

Une fois le code saisi, il ne reste plus qu'à cliquer sur **Signer**.
La procédure est terminée, l'envoi sera effectué à la date choisie.



Figure – Validation de la signature électronique du mandat par le souscripteur

5.7. Les horaires d'envoi

a) Envoi au nom de l'agence

Pour un envoi au nom de l'agence, l'envoi est assuré le jour même pour une soumission du courrier avant 20 h, du lundi au dimanche, jours fériés compris (horaires France métropolitaine), sous réserve que les informations de votre compte soient correctement renseignées, et que vous ayez transmis à JeRésilieMonContrat.com votre attestation ORIAS en cours de validité au moment de l'envoi dudit courrier.

JeRésilieMonContrat.com vous invite donc à soumettre avant 18 h votre premier courrier pour lequel vous êtes l'émetteur, afin que l'équipe support puisse intervenir en cas d'informations incorrectes, d'incohérences quelconques ou de documents manquants ou inexacts.

Lorsque vous programmez l'envoi de votre courrier, l'envoi se fait à la date que vous avez sélectionnée, également sous réserve que les informations de votre compte soient correctement renseignées.

b) Envoi au nom de JeRésilieMonContrat.com

Lorsque l'émetteur du courrier est JeRésilieMonContrat.com, l'envoi est assuré le jour même sous réserve que le souscripteur ait signé électroniquement le mandat avant 20 h, du lundi au dimanche, jours fériés compris (horaires France métropolitaine).

Il en est de même pour un envoi programmé, le souscripteur doit impérativement avoir signé électroniquement le mandat avant 20 h le jour prévu de l'envoi.

À défaut d'avoir signé le mandat avant 20 h le jour prévu de l'envoi, la procédure est automatiquement interrompue.

L'envoi est alors annulé et remboursé et l'utilisateur est informé par email que le courrier n'a pas été envoyé.

c) Modifier l'envoi lorsque celui-ci est programmé

Une fois l'envoi validé par l'utilisateur, il n'est plus possible de modifier le courrier, qu'il s'agisse d'un envoi immédiat ou d'un envoi programmé, et Quel que soit le mode d'envoi sélectionné (par l'agence ou par JeRésilieMonContrat.com).

L'utilisateur a toutefois la possibilité de modifier la date d'envoi du courrier lorsque celui-ci est programmé, il a donc jusqu'à la veille du jour d'envoi prévu pour effectuer cette modification.

5.8. Consentement du souscripteur

Le courrier pouvant être émis pour le compte d'un tiers, l'utilisateur est tenu de conserver une trace du consentement du souscripteur pour effectuer la demande de résiliation (notamment le mandat signé) lorsqu'il est émetteur dudit courrier, afin de pouvoir la transmettre en cas de réclamation de la part du destinataire, ou de contestation de la part du souscripteur concernant l'envoi de la résiliation.

6. Suivi des résiliations

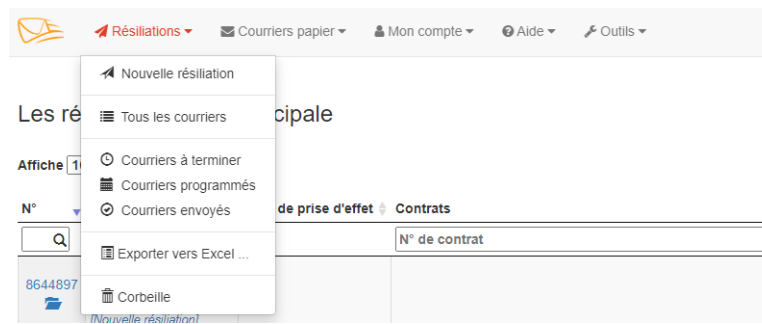


Figure – Menu Résiliations

Ce menu vous permet de gérer les résiliations sur votre compte.

6 possibilités sont offertes :

- Tous les courriers : vous trouverez ici l'ensemble des courriers, envoyés ou non
- Courriers à terminer : toutes les résiliations pour lesquelles vous n'avez pas encore validé l'envoi
- Courriers programmés : toutes les résiliations terminées et pour lesquelles vous avez programmé l'envoi
- Courriers envoyés : toutes les résiliations qui ont été envoyées
- Exporter vers Excel : vous aurez un tableau récapitulatif des résiliations pas dates
- Corbeille : permet de retirer les courriers que vous ne souhaitez plus avoir dans votre visuel de tous les courriers

Ces différents menus correspondent à des filtres préenregistrés sur la même information que nous illustrons ci-après pour « Tous les courriers »

Les résiliations - vue principale

Affiche 10 lettres par page

N°	Souscripteur	Date de prise d'effet	Contrats	Destinataire	Envoyé le	Lettre	Suivi	Action
8712682	Dupond Jean 38000 GRENOBLE <small>[Nouvelle résiliation]</small>		Autre type : 00000000	BPCE IARD		Lettre en création	Non envoyée	Mettre à la corbeille
8637316	DUPONT James 45 RUE D'ANGLETERRE 38100 Paris <small>[Nouvelle résiliation]</small>	03/07/2021	Assurance auto : gwdfg Assurance habitation (Propriétaire-Propriétaire non occupant) : 11111	AXA FRANCE IARD	01/06/2021 15:58	Lettre complète (Recommandé simple)	En cours d'acheminement	Mettre à la corbeille
8442788	Dupont Jean rue des Fleurs 38000 GRENOBLE <small>[Nouvelle résiliation]</small>	10/11/2021	Assurance auto : 1324	BPCE IARD		Lettre complète (Recommandé simple)	Envoi programmé (08/10/2021) géré par <small>online</small>	Mettre à la corbeille Annuler l'envoi
8711425	Dupont Jean 7 RUE DES FLEURS 33700 MERIGNAC <small>[Nouvelle résiliation]</small>		Complémentaire Santé : 11646039	APIVIA MUTUELLE	21/12/2020 13:52	Lettre complète (Recommandé simple)	Déposée	Mettre à la corbeille
8130537	Dupont Jean SARL DUPONT rue des Fleurs 38000 GRENOBLE <small>[Nouvelle résiliation]</small>	31/10/2021	Autre type : 1324 Complémentaire Santé : Contrat 1 sous contrat 2	PACIFICA		Lettre complète (Recommandé avec AR)	Signée	Mettre à la corbeille

Figure – Tous les courriers

Les différentes informations mises à disposition sont :

- ✓ N° : le numéro de la lettre, élément cliquable permettant d'entrer sur la page avec le visuel du courrier
- ✓ Souscripteur : les coordonnées de l'assuré (le bouton **Nouvelle résiliation** permet d'effectuer une nouvelle résiliation pour le même assuré, les champs concernant le souscripteur seront alors déjà pré-remplis)
- ✓ Date de prise d'effet : prise d'effet de la résiliation prévue en loi Hamon ou Résiliation infra-annuelle des complémentaires santé
- ✓ Contrats : Le n° du contrat concerné par la demande de résiliation
- ✓ Destinataire : Le destinataire de la demande de résiliation
- ✓ Envoyé le : date à laquelle le courrier a été envoyé
- ✓ Lettre : en création / complète
- ✓ Suivi : mentionne le statut de la lettre / permet de voir quel collaborateur gère la résiliation
 - Non envoyée
 - En cours d'acheminement
 - Envoi programmé (avec la date d'envoi prévu)
 - Déposée
 - Signée (il s'agit d'un recommandé avec AR et le destinataire l'a bien réceptionné)
 - Relevée (il s'agit d'un recommandé simple, vous n'avez donc pas d'accusé de réception et le destinataire l'a bien réceptionné)
 - Annulée
 - Signature du mandat à initier avant le XX/XX/XXXX (pour un envoi au nom de Jeresilimoncontrat.com, le mandat est en attente de signature par le souscripteur)
 - Non envoyée suite à annulation / Mandat non signé (envoi annulé par l'utilisateur)
 - Non envoyée / Délai de signature dépassé (pour un envoi au nom de Jeresilimoncontrat.com, le souscripteur n'a pas signé le mandat dans le délai imparti)
 - Non relevée par le destinataire puis retransmise (le destinataire n'a pas réceptionné le courrier dans le délai de mise à disposition de 15 jours, Jeresilimoncontrat.com effectue alors les démarches nécessaires à la bonne réception du courrier par le destinataire)
- ✓ Action : Mettre à la corbeille, annuler l'envoi

Il vous est possible de trier ces résiliations grâce aux filtres mis à votre disposition en haut de chaque colonne (N° de lettre/ Souscripteur / Contrat / Destinataire / Collaborateur)

6.1. Afficher un courrier

Pour afficher le contenu d'un courrier, il vous suffit de cliquer sur le menu **Résiliations**, puis **Tous les courriers**.

Sélectionnez ensuite la lettre qui vous intéresse en cliquant sur le numéro de cette dernière.

Les résiliations - vue principale

Affiche 10 lettres par page

N°	Souscripteur	Date de prise d'effet	Contrats	Destinataire	Envoyé le	Lettre	Suivi	Action
8712682	Dupond Jean 38000 GRENOBLE <i>[Nouvelle résiliation]</i>		Autre type : 00000000	BPCE IARD		Lettre en création	Non envoyée	Mettre à la corbeille
8637316	DUPONT James 45 RUE D'ANGLETERRE 38100 Paris <i>[Nouvelle résiliation]</i>	03/07/2021	Assurance auto : gvrtdf Assurance habitation (Propriétaire-Propriétaire non occupant) : 11111	AXA FRANCE IARD	01/06/2021 15:58	Lettre complète (Recommandé simple)	En cours d'acheminement	Mettre à la corbeille
8442798	Dupont Jean rue des fleurs 38000 GRENOBLE <i>[Nouvelle résiliation]</i>	10/11/2021	Assurance auto : 1324	BPCE IARD		Lettre complète (Recommandé simple)	Envoi programmé (08/10/2021) géré par <i>[personne]</i>	Mettre à la corbeille Annuler l'envoi
8711425	Dupont Jean 7 RUE DES FLEURS 33700 MERIGNAC <i>[Nouvelle résiliation]</i>		Complémentaire Santé : 11646039	APIVIA MUTUELLE	21/12/2020 13:52	Lettre complète (Recommandé simple)	Déposée	Mettre à la corbeille
8130537	Dupont Jean SARL DUPONT rue des fleurs 38000 GRENOBLE <i>[Nouvelle résiliation]</i>	31/10/2021	Autre type : 1324 Complémentaire Santé : Contrat 1 sous contrat 2	PACIFICA		Lettre complète (Recommandé avec AR)	Signée	Mettre à la corbeille

On arrive donc sur la page avec la visualisation de la lettre et les prochaines actions possibles sur le courrier : dans cet exemple sur le formulaire de la *Figure – Finaliser l'envoi*

Résiliation de Dupond Jean

Géré par *[personne]* *[Non précisé]*

Si vous le souhaitez, vous pouvez imprimer un mandat pré-rempli à faire signer de manière manuscrite par votre client et à conserver dans votre agence : [Imprimer un mandat](#)

Vous n'avez plus qu'à [Finaliser l'envoi](#)

Souscripteur [Modifier](#)

Civilité	Monsieur
Nom	Dupond
Prénom	Jean
Adresse	x 38000 GRENOBLE

Visualisation de la lettre [Télécharger](#)

view 1 / 1 81% +

6.2. Supprimer un courrier

Il n'est pas possible de supprimer définitivement un courrier, toutefois vous avez la possibilité de placer un courrier dans votre corbeille. Cette action supprimera le courrier de votre visual. Néanmoins, l'envoi du courrier n'est pas pour autant annulé, que l'envoi soit programmé ou non.

Les résiliations - vue principale

Affiche 10 lettres par page

N°	Souscripteur	Date de prise d'effet	Contrats	Destinataire	Envoyé le	Lettre	Suivi	Action
8712682	Dupond Jean 38000 GRENOBLE <i>[Nouvelle résiliation]</i>		Autre type : 00000000	BPCE IARD		Lettre en création	Non envoyée	Mettre à la corbeille
8637316	DUPONT James 45 RUE D'ANGLETERRE 38100 Paris <i>[Nouvelle résiliation]</i>	03/07/2021	Assurance auto : gvrtdf Assurance habitation (Propriétaire-Propriétaire non occupant) : 11111	AXA FRANCE IARD	01/06/2021 15:58	Lettre complète (Recommandé simple)	En cours d'acheminement	Mettre à la corbeille
8442798	Dupont Jean rue des fleurs 38000 GRENOBLE <i>[Nouvelle résiliation]</i>	10/11/2021	Assurance auto : 1324	BPCE IARD		Lettre complète (Recommandé simple)	Envoi programmé (08/10/2021) géré par <i>[personne]</i>	Mettre à la corbeille Annuler l'envoi
8711425	Dupont Jean 7 RUE DES FLEURS 33700 MERIGNAC <i>[Nouvelle résiliation]</i>		Complémentaire Santé : 11646039	APIVIA MUTUELLE	21/12/2020 13:52	Lettre complète (Recommandé simple)	Déposée	Mettre à la corbeille
8130537	Dupont Jean SARL DUPONT rue des fleurs 38000 GRENOBLE <i>[Nouvelle résiliation]</i>	31/10/2021	Autre type : 1324 Complémentaire Santé : Contrat 1 sous contrat 2	PACIFICA		Lettre complète (Recommandé avec AR)	Déposée	Mettre à la corbeille

Mettre à la corbeille

ATTENTION : Cette action N'annule PAS l'envoi.

Vous pourrez retrouver le courrier dans votre corbeille.

Annuler Continuer

Mettre à la corbeille

Supprimer de la liste principale et y présenter dans la corbeille

Figure – Mettre un courrier à la corbeille

Vous pouvez, à tout moment, retrouver le courrier préalablement placé dans la corbeille en cliquant sur le menu **Résiliations**, puis **Corbeille**.

Cliquez ici pour accéder à votre corbeille

N°	Date de prise d'effet	Contrats	Destinataire	Envoyé le	Lettre	Suivi	Action
573		Assurance auto : 1234	4 ASSUR		Lettre en création (Recommandé avec AR)	Non envoyée n° 123456789	Restaurer
556		Assurance habitation (Propriétaire-Propriétaire non occupant) : 1234567890	4 ASSUR	14/01/2016 06:05	Lettre en création (Recommandé avec AR)	Non envoyée	Restaurer
549		Assurance habitation (Locataire) : ezaza	ACTIVE ASSURANCES		Lettre en création (Recommandé simple)	Non envoyée	Restaurer
548		Assurance auto : ezaza	ACE EUROPEAN GROUP LIMITED		Lettre en création (Recommandé simple)	Non envoyée	Restaurer

Figure – Corbeille

7. Lettres recommandées électroniques qualifiées EIDAS

Depuis le 1^{er} janvier 2021, la FFA recommande l'usage des lettres recommandées électroniques « qualifiées ».

Pour qu'une lettre recommandée électronique soit dite « qualifiée », cela implique que l'émetteur du courrier, ainsi que le destinataire, soient identifiés de manière forte.

C'est pourquoi, lorsque vous vous connectez à votre compte utilisateur, vous tombez sur le message suivant si vous n'êtes pas déjà identifié de manière forte :

Vérification d'identité pour eIDAS

📌 Dès le 1^{er} janvier 2021, les envois de vos lettres de résiliation doivent, dans la mesure du possible, se réaliser par lettres recommandées électroniques « qualifiées » et conformes à la réglementation EIDAS. Pour ce faire, vous devez être identifié de manière forte.

Nous avons donc mis au point une procédure plus simple et moins onéreuse que le certificat d'authentification. Celle-ci n'est à réaliser qu'une seule fois par le titulaire du compte utilisateur. Cette procédure consiste à vous mettre en relation avec un opérateur agréé appelé IDNow pour qu'il puisse vérifier que c'est bien vous qui agissez.

Suivez la procédure en commençant par vérifier l'exactitude des informations de votre compte :

Titulaire du compte

Téléphone portable *

Adresse mail *

Coût de la procédure de vérification : 14,4 € TTC

Je confirme les informations ci-dessus et demande à procéder à une vérification forte de mon identité

J'ai pris connaissance du tarif ci-dessus indiqué et consens à ce que ce montant soit déduit de mon crédit

[← Vérifier plus tard](#) [✓ Continuer la vérification](#)

⚠ Cette procédure ne peut pas être effectuée par une autre personne que le titulaire du compte. Si celui-ci ne correspond pas, merci de vous rapprocher de nous.

Figure – Vérification d'identité pour EIDAS

En cliquant sur **Continuer la vérification**, vous êtes immédiatement débité des 14,40 €.

Vous recevez ensuite un email avec un lien et un identifiant.
En cliquant sur le lien présent dans le mail, vous êtes redirigé sur le site d'IDnow, le prestataire qui va effectuer votre identification.

Vous devez tout d'abord vérifier les documents explicatifs de la procédure.

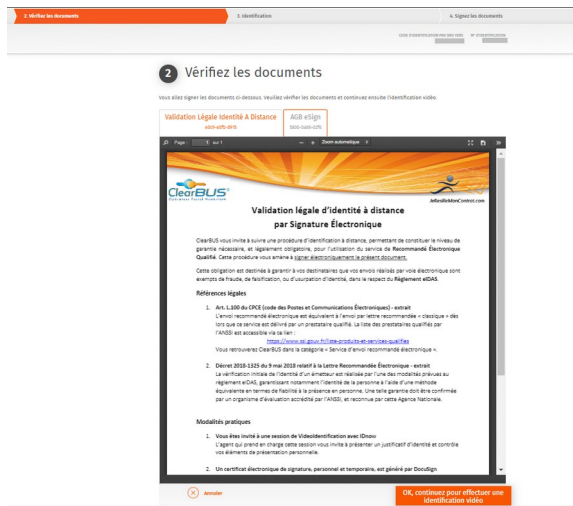


Figure – Vérification des documents IDnow

Ensuite, vous lancez la procédure en téléchargeant (sur un smartphone ou une tablette) l'application IDnow.
Vous pouvez également effectuer la procédure d'identification sur votre ordinateur à condition que celui-ci soit équipé d'une webcam.

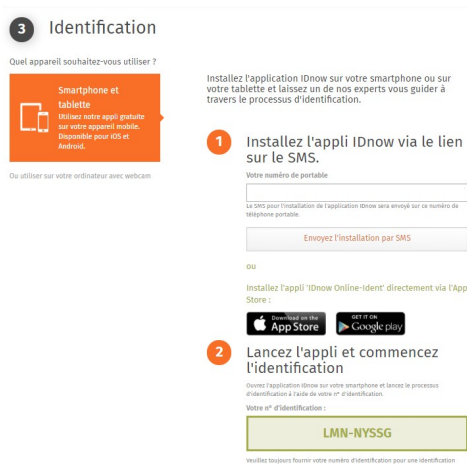


Figure – Identification IDnow

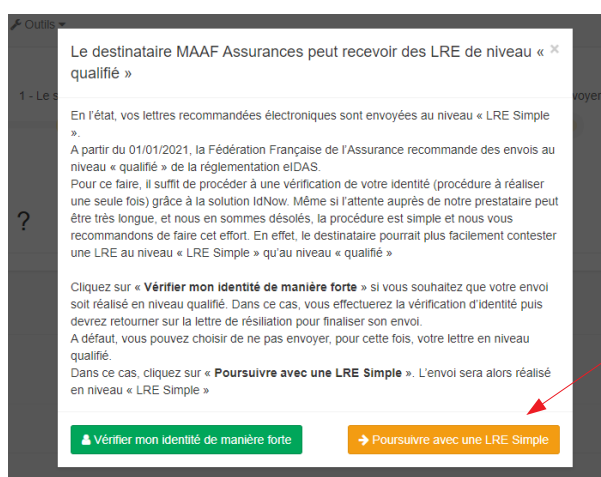
Une fois l'application lancée, vous devez prendre en photo votre CNI ou passeport en cours de validité (recto/verso) puis vous serez ensuite mis en attente le temps qu'un collaborateur IDnow vous prenne en ligne, en visioconférence.

Le collaborateur IDnow va effectuer plusieurs vérifications nécessaires à la validation de votre identification.

Une fois l'ensemble des vérifications effectuées, vous recevrez un SMS avec un code à renseigner sur l'application pour valider votre identification.

Une fois votre identification validée, vos courriers seront automatiquement envoyés en lettre recommandée électronique « qualifiée » lorsque vous écrirez à un destinataire qui est identifié également.

Si vous n'avez pas encore effectué votre identification et que vous souhaitez envoyer un courrier à un destinataire qui est identifié, vous verrez apparaître le message suivant après avoir sélectionné ledit destinataire :



Vous pouvez tout de même écrire à un destinataire qui est identifié, le courrier sera alors envoyé en lettre recommandée électronique de niveau simple et non «qualifié»

Figure – Envoyer un courrier à un destinataire non qualifié

8. Courriers papiers

Ce service permet l'envoi de tout autre type de courriers, autres que les lettres de résiliations. Contrairement aux résiliations qui sont envoyées par lettres recommandées électroniques, ce service permet de réaliser vos envois de courriers sous format papier. Ainsi, nous nous chargeons de l'impression du document que vous souhaitez envoyer, de la mise sous pli, ainsi que l'affranchissement du pli.

Afin de personnaliser l'envoi de votre courrier papier, nous vous proposons un assortiment d'options (détaillé ci-après).

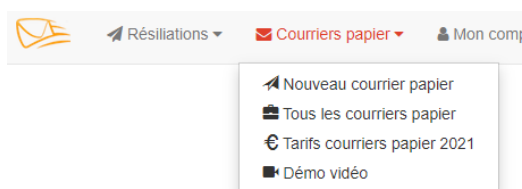


Figure – Menu Courriers Papiers

La création d'un courrier papier se fait en cliquant sur le menu **Courriers Papier** se trouvant sur la page d'accueil du site, dans de bandeau supérieur, à droite de l'onglet **Résiliations**, puis en cliquant sur **Nouveau courrier papier**.

8.1. Ajouter votre document

Figure – Ajouter un document

Pour ajouter votre document qui constitue le contenu de votre courrier papier, vous devez cliquer sur le bouton **Ajouter +**. Vous pouvez ainsi choisir le document souhaité. Chaque fichier peut avoir une taille allant jusqu'à 10 Mo et peut comprendre jusqu'à 95 feuilles par pli.

La liste des formats acceptés pour chacun des fichiers est large : fichiers PDF / images PNG, JPEG, TIFF, GIF / formats bureautiques Word, Excel, Powerpoint, LibreOffice.

Pour ces formats bureautiques : nous attirons votre attention sur le fait que nous ne pouvons garantir la mise en page de votre document lors de la conversion au format PDF ou image.

Veillez donc bien à vérifier l'aperçu final de votre courrier avant de cliquer sur le bouton **Envoyer**.

Attention : Le courrier devra impérativement être signé par l'émetteur avant numérisation. En effet, le service Courriers Papiers ne vous permet pas de générer de signature électronique.

a) OPTION : Agrafes vos documents

Cliquer ici pour agrafes vos documents

Figure – Agrafes les documents

Dès qu'un fichier contient minimum 3 pages, vous avez la possibilité d'agrafer votre document. Pour cela, vous devez cliquer sur le bouton orange **Agrafes tout**.

Si vous téléchargez plusieurs fichiers : vous ne pouvez pas les agrafes entre eux, seuls les pages d'un même fichier peuvent être agrafées entre elles.

En effet, si vous choisissez l'option **Agrafes tout**, il y aura autant d'agrafes qu'il y a de documents téléchargés pour envoi.

Dans le cas où vous souhaitez agrafes tous les documents afin de ne former qu'un seul bloc, vous pouvez les fusionner pour obtenir un seul fichier, l'option « Agrafes » vous sera alors proposée.

b) OPTION : Modifier l'ordre des documents

Le service vous permet de choisir l'ordre des documents.

Pour cela, sélectionnez le document en question et déplacez-le à la place souhaitée.

Cette fonctionnalité vous permet d'ordonner vos documents et notamment de positionner en fichier n°1 le document contenant l'adresse postale du destinataire : le système pourra alors détecter cette adresse et l'utiliser pour l'envoi de votre courrier.

Les documents peuvent également être mis dans un ordre particulier dans un but de présentation ou d'organisation.

c) OPTION : Modalités d'impression

L'impression est effectuée en couleur et recto/verso, ces options sont sélectionnées par défaut.



8.2. Choix du mode d'envoi

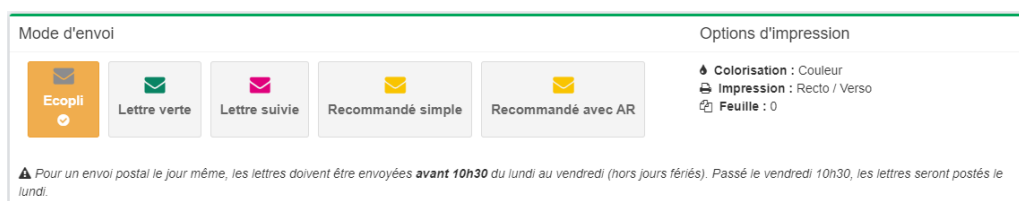


Figure – Choix du mode d'envoi

Le service Courriers Papiers vous propose 5 modes d'envoi :

- ✓ L'écopli

- ✓ La lettre verte
- ✓ La lettre suivie
- ✓ Le recommandé simple
- ✓ Le recommandé avec accusé de réception

Pour choisir le mode d'envoi, vous n'avez qu'à cliquer sur celui qui vous intéresse.

Le délai maximal d'acheminement pour les envois en France Métropolitaine (selon les CGV de la Poste) sont :

- ✓ L'écopli : J+4
- ✓ La lettre verte : J+2
- ✓ La lettre suivie : 48 heures
- ✓ Le recommandé simple : 48 heures
- ✓ Le recommandé avec accusé de réception : 48 heures

Le délai d'acheminement est calculé à compter de la transmission de votre courrier aux services de la Poste.

La transmission aux services de la Poste s'effectue selon les conditions suivantes :

- Si vous validez votre envoi sur le site Jeresilimoncontrat.com avant 10 h 30, le pli est transmis à la Poste pour envoi le jour même (horaires France Métropolitaine du lundi au vendredi, hors jours fériés)
- Si vous validez votre envoi sur le site Jeresilimoncontrat.com après 10 h 30, le pli est transmis à la Poste le prochain jour ouvré

Exemple : - Si vous validez l'envoi de votre courrier sur le site Jeresilimoncontrat.com un vendredi (non férié) à 10 h 00, l'envoi par la Poste sera daté du jour même

- Si ce même courrier est transmis à 11 h sur le site Jeresilimoncontrat.com le vendredi, l'envoi par la Poste sera daté du prochain jour ouvré, soit le lundi suivant (si non férié)

8.3. Coordonnées du destinataire

Dans certains cas, notre système détecte l'adresse du destinataire présente sur le premier document que vous avez téléchargé. Dans d'autres cas, il est nécessaire de renseigner vous-même l'adresse du destinataire.

Assurez-vous que l'adresse apparaisse entièrement dans le cadre suivant :

1 / 1QR code

Mr DUPONT Jean

1 Rue de la République

38000 GRENOBLE

ⓘ Si besoin, réorganisez l'ordre des documents de votre lettre en les glissant. L'adresse doit être entièrement visible pour que la lettre arrive à destination.

[✎ Saisir manuellement l'adresse du destinataire \(+0.16€\)](#)

ⓘ Les caractères spéciaux ajoutés sont indispensables à l'envoi du courrier.

Figure – Détection automatique des coordonnées du destinataire

Pour les envois en Ecopli et Lettre verte :

Si votre premier document comprend les coordonnées du destinataire et que celles-ci sont positionnées conformément à la fenêtre des enveloppes que nous utilisons pour les envois de vos courriers papiers, nul besoin de renseigner de nouveau cette adresse du destinataire.

En effet, notre système la détecte automatiquement et nous vous demandons simplement de confirmer que l'adresse détectée est bien celle à laquelle le courrier papier doit être envoyé.

Attention : le « QR code » étant un élément obligatoire pour la validité de votre envoi, la première ligne des coordonnées du destinataire doit se trouver sous ce symbole « QR code »

Si l'adresse du destinataire n'est pas présente sur le premier document mais l'est sur l'un des documents suivants, vous pouvez modifier l'ordre des documents afin que le premier document soit celui sur lequel est mentionnée l'adresse du destinataire.

Dans le cas où aucun des documents ne comporte l'adresse du destinataire (ou si celle-ci n'est pas renseignée à l'endroit permettant de la détecter automatiquement), vous avez la possibilité d'ajouter une page porte adresse à l'envoi.

Pour cela, il vous faudra remplir les champs de l'encart **Destinataire**.

Destinataire

Nom et prénom / Entreprise *

Adresse et complément d'adresse * ⓘ
1 à 4 lignes de 38 caractères maximum

Code postal * Ville
Saisir un code postal

Le formulaire ci-contre permet de générer automatiquement une page porte-adresse avec les informations que vous avez renseignées.

Si toutefois votre premier document contient une adresse valide, vous avez la possibilité de l'utiliser sans avoir à ajouter une page porte-adresse.

Utiliser l'adresse du premier document (-0.10€)

Figure – Saisir l'adresse du destinataire (Ecopli / Lettre verte)

Pour les envois en Lettre suivie, Recommandé simple ou Recommandé avec AR :

Vous devez renseigner les coordonnées du destinataire dans les champs prévus à cet effet, ces informations seront utilisées pour le remplissage des formulaires de lettre suivie ou de recommandé.

Il vous est également demandé de renseigner les coordonnées de l'expéditeur.

Si vous êtes l'expéditeur du courrier, vous pouvez cliquer sur le bouton **Utiliser vos coordonnées**.

Ainsi seront reprises les informations de votre compte utilisateur.

Utiliser vos coordonnées

Figure – Saisir les coordonnées du destinataire et de l'expéditeur (lettre verte / recommandé)

8.4. Envoi du courrier

Comme pour les résiliations, vous avez la possibilité d'effectuer un envoi le jour même ou de le programmer à une autre date.

Figure – Choisir la date d'envoi

a) Envoyer maintenant

Cette fonctionnalité vous permet un envoi le jour même s'il est validé par vos soins avant 10 h 30 (fuseau UTC+1 – France Métropolitaine) du lundi au vendredi, hors samedi dimanche et jours fériés. Tout envoi validé après 10 h 30 sera envoyé le premier jour ouvré suivant.

En cliquant sur **Envoyer** (Cf. Figure – Choisir la date d'envoi), un écran intermédiaire apparaît avec le visuel du courrier tel qu'il sera imprimé, ainsi que le récapitulatif des informations concernant ce courrier, parmi lesquelles la date de prise en charge par les services de la Poste.



Figure – Envoyer maintenant

Avant de valider définitivement l'envoi immédiat, nous vous demandons de confirmer que le visuel du courrier, l'adresse du destinataire, ainsi que la date d'envoi sont conformes à vos attentes. Aucun envoi n'est effectué sans validation de votre part de ces informations.

Attention : Une fois l'envoi validé, il n'est plus possible de l'annuler ni de le modifier

b) Programmer l'envoi

Cette fonctionnalité vous permet de choisir la date d'envoi souhaitée de votre courrier papier. La programmation est possible au plus tôt pour le lendemain du jour de la création de votre courrier.

En cliquant sur le bouton **Programmer l'envoi** (Cf. *Figure – Choisir la date d'envoi*), un écran intermédiaire apparaît avec le visuel de votre courrier, ainsi que le récapitulatif des informations concernant le courrier.



Figure – Programmer l'envoi

Pour choisir la date d'envoi souhaitée, cliquez sur le calendrier qui se trouve dans l'encart **Date de programmation de la lettre**.

Une fois la date sélectionnée, il vous faudra cliquer sur le bouton **Programmer l'envoi**, en bas à droite de l'écran, pour valider l'envoi à la date choisie.

c) Horaires d'envoi

Votre courrier est envoyé le jour même si l'envoi est effectué avant 10 h 30 (fuseau UTC+1 – France Métropolitaine) du lundi au vendredi, hors samedi, dimanche et jour férié.

Si vous validez l'envoi de votre courrier après 10 h 30 (fuseau UTC+1 – France Métropolitaine), celui-ci sera envoyé par la Poste le prochain jour ouvré.

8.5. Annuler un envoi

Une fois que vous avez cliqué sur **Envoyer maintenant**, vous n'avez malheureusement plus la possibilité de modifier ou d'annuler l'envoi de votre courrier.

En revanche, si vous avez programmé l'envoi à une autre date que celle du jour, vous avez la possibilité de modifier la date d'envoi ou d'annuler l'envoi, celui-ci vous sera alors remboursé.

Pour cela, il vous faudra cliquer sur **Modifier la date d'envoi** ou **Annuler**.

Attention : L'annulation de l'envoi ou la modification de la date d'envoi peut être effectuée au maximum jusqu'à la veille de la date de programmation initiale.

The screenshot shows a web interface for a scheduled mail item. At the top, it says 'Programmé le 30/06/2021' and has a button 'Voir le courrier envoyé'. Below, it lists 'Les documents de votre lettre' with a preview of a PDF document 'image001.pdf' (1 page). A note specifies a maximum file size of 10 Mo and 95 pages per envelope, with supported formats including PDF, PNG, JPEG, TIFF, and various office formats. The 'Options d'impression' section shows 'Colorisation : Couleur', 'Impression : Recto / Verso', and 'Feuille : 1'. The 'Mode d'envoi' is set to 'Lettre verte'. The 'Destinataire' section shows the name 'SARL DUPOND' and address '1 RUE DES FLEURS, 38000 GRENOBLE'. At the bottom, there is a 'Retour à la liste' button, the price 'Prix du courrier : 1.14 €', and buttons for 'Modifier la date d'envoi' and 'Annuler'.

Figure – Annuler / Modifier la date d'envoi

Toutefois, notre système ne permet pas de modifier le contenu d'un envoi déjà programmé.

En effet, si vous souhaitez modifier le contenu d'un envoi programmé, vous pouvez alors annuler l'envoi (jusqu'à la veille de la date de programmation) et recommencer un nouveau courrier. Le courrier annulé vous est alors remboursé.

8.6. Tarifs

Les tarifs indiqués comprennent :

- ✓ L'impression du courrier
- ✓ La mise sous pli avec fourniture de l'enveloppe
- ✓ L'affranchissement

Le coût total TTC de votre envoi est affiché à l'écran et est obligatoirement validé par vos soins avant l'envoi du courrier.

8.7. Suivi des courriers papiers



Votre historique de courriers se trouve dans le menu **Courriers papier**, rubrique **Tous les courriers papiers**.

Liste des courriers papier Nouveau courrier papier

#	Expéditeur	Destinataire	Mode d'envoi	Crée par	�tat	Suivi postal
[428320]	---	SARL DUPOND 38000 GRENOBLE	Lettre verte		Annulé	
[395110]	---	---	Ecopli		Création [Effacer]	
[236836]	H 38400 ST MARTIN D HERES	AFI ESCA 38000 GRENOBLE	Recommandé avec AR	pauline	Programmé Le 04/11/2020	
[429091]	DUPONT SABINE 50300 AVRANCHES	CIC 19000 TULLE	Lettre suivie		Post� Le 16/06/2021	En cours d'acheminement
[401442]	H 38400 ST MARTIN D HERES	NEOLIANE SANTE ET PREVOYANCE 06200 NICE	Recommandé avec AR	MBS	Post� Le 18/05/2021	Distrib�
[431143]	NEOLIANE 06200 NICE	CIC 29640 BOLAZEC	Recommandé simple		Transmis Le 18/06/2021	

Suivi la Poste

Figure – Tous les courriers papiers

Pour chaque courrier, vous avez accès à l'état de celui-ci : En création, programmé, transmis, post  et annulé

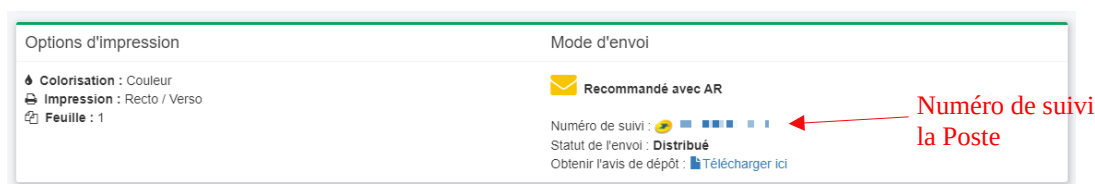
Dans le cas où le courrier est **Transmis**, cela signifie qu'il sera prochainement transmis   la Poste pour acheminement.

Pour les lettres suivies, ainsi que les recommandés simples ou avec AR, le système vous permet de suivre l'acheminement de votre courrier de façon plus détaillée grâce au suivi de la Poste qui vous est mis à disposition.

Vous pouvez ainsi suivre toutes les étapes franchies par votre courrier après sa prise en charge par la Poste jusqu'à la distribution au destinataire.

Pour cela, vous n'avez qu'à cliquer sur le « suivi postal », le lien en bleu, qui vous dirigera automatiquement sur le site de la Poste. Vous avez ainsi en temps réel le suivi de votre envoi.

Nous vous mettons également à disposition directement sur le courrier concerné le numéro de suivi de celui-ci (numéro officiel auprès de la Poste), ce dernier peut vous être demandé en cas de réclamation.



Numéro de suivi
la Poste

Figure – Suivi de la Poste

Remarque : Tous les courriers sont transmis aux services de la Poste qui se charge de leur acheminement. Jeresiliemoncontrat.com n'est pas responsable de l'acheminement de vos courriers. En cas de non distribution du courrier ou toute autre anomalie surgissant au cours de cet acheminement, nous vous invitons à faire une « Demande d'aide » sur le site, nous pourrions ainsi faire remonter l'information. Toutefois, vous pouvez également prendre contact avec les services de la Poste au 3631 afin de faire une réclamation.

Le suivi de votre courrier et de son acheminement ne peut se faire directement sur le site de la Poste que pendant un temps limité de ± 2 mois. Pensez donc bien à faire le suivi de vos courriers de façon régulière à compter du moment où vos courriers sont postés, afin d'être en mesure de détecter une potentielle anomalie.

Au-delà de ce délai, la Poste sera uniquement en mesure de vous fournir une preuve de votre envoi, et cela, dans la limite d'un an à compter du moment où votre courrier a été posté.

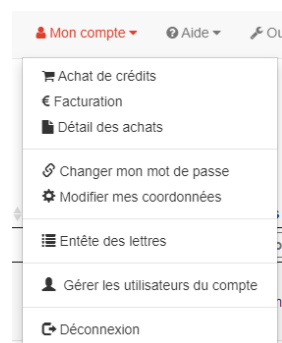
Attention : Le contenu des courriers papiers envoyés n'est pas archivé sur notre site Jeresiliemoncontrat.com.

En effet, tous les contenus sont supprimés automatiquement passé un délai de 14 jours. Pensez donc bien à sauvegarder le contenu de vos courriers pour pouvoir en assurer le suivi.

9. Gestion du compte

Chaque utilisateur peut gérer grâce au menu **Mon compte** :

- ✓ Les achats de crédits (« timbres électroniques »)
- ✓ Les factures associées
- ✓ Les informations du compte (coordonnées)
- ✓ L'entête des lettres
- ✓ Les utilisateurs du compte (comptes collaborateurs)



9.1. Acheter des timbres électroniques

Pour acheter des timbres électroniques, il suffit de créditer votre compte en cliquant sur **Achat de crédits**. Puis, sélectionnez sur l'écran suivant le montant que vous souhaitez créditer.

Achat de crédits

Montant *

30 € TTC
▼

✉ Acheter des crédits

➔ Page de facturation

Crédit actuel : 0 € (Soit 0 LRAR ou 0 sans accusé de réception)

Tarifs : Lettre recommandée simple : 2.97 € TTC - Lettre recommandée avec accusé de réception : 3.78 € TTC.

Figure – Achats de crédits

Vous êtes ensuite, au travers de l'écran suivant, redirigé sur le site de paiement de la banque (aucune de vos coordonnées bancaires n'est fournie à JeresilieMonContrat.com)

Choix du type de carte pour le paiement

Veillez choisir le type de carte que vous allez utiliser pour le paiement.

Vous allez être redirigés vers le site de notre banque. Ainsi, vous effectuez directement le paiement auprès de la banque et nous ne collectons pas vos données bancaires.

Informations de la carte

Veillez saisir les informations de votre paiement

Numéro de carte :

Date d'expiration :
Mois : 01 | Année : 2021

Cryptogramme visuel :

Valider Annuler

Selon votre établissement bancaire, vous pourrez être redirigé vers la page d'authentification de votre banque avant la validation de votre paiement.

Une fois votre achat validé, les crédits sont immédiatement accessibles sur votre compte utilisateur, ce qui vous permet d'envoyer vos courriers sans délai.

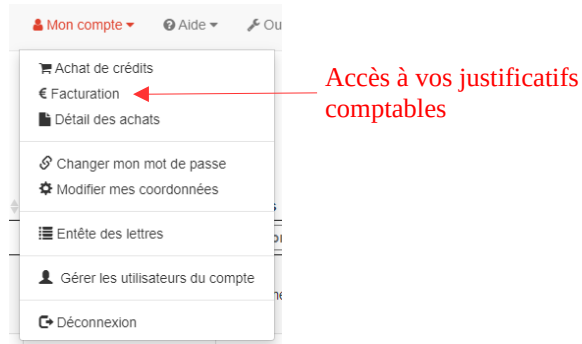
9.2. Suivi des achats – obtention des justificatifs comptables

Pour pouvoir effectuer des envois, vous devez avoir du crédit sur votre compte utilisateur (voir point précédent : Achats de timbres électroniques).

Chaque fois que vous réalisez un achat de crédits, nous vous mettons à disposition un reçu, document comptable venant attester du paiement réalisé.

Également, chaque début de mois, nous vous mettons à disposition une facture mensuelle faisant état des consommations sur le mois précédent.

Pour visualiser l'ensemble des justificatifs comptable, il suffit de vous rendre sur le menu **Mon compte**, puis cliquer sur **Facturation**.



Facturation

Reçus

Achat de crédits

Affiche 10 lettres par page

Numéro de reçu	Date	Montant	Total	Action
R36339	31/07/2018	5 €	0 €	Télécharger
R32159	01/07/2018	16.96 €	16.96 €	Télécharger
R16085	01/07/2018	1200 €	1200 €	Télécharger

page 1/1 (3 résultats)

Factures mensuelles de consommations ou de prestations

Détail des achats

Affiche 10 lettres par page

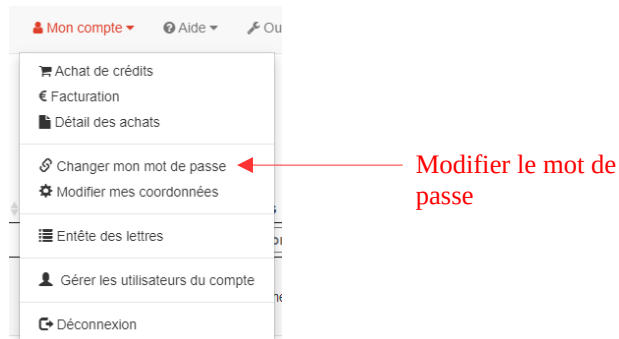
Numéro de facture	Date	Type de facture	Status	Total TTC	Action
M123741	01/05/2019	Mensuelle	Payée	1.98 €	Télécharger
M109212	01/04/2019	Mensuelle	Payée	6.42 €	Télécharger
M94898	01/03/2019	Mensuelle	Payée	6.42 €	Télécharger
M80523	01/02/2019	Mensuelle	Payée	3.95 €	Télécharger
M66324	01/01/2019	Mensuelle	Payée	10.72 €	Télécharger
M52401	01/12/2018	Mensuelle	Payée	20 €	Télécharger

Cliquer pour télécharger les justificatifs comptables

Figure – Télécharger les justificatifs comptables

9.3. Changer son mot de passe

Directement à partir du menu **Mon compte**, puis **Changer mon mot de passe**



Changement de votre mot de passe

Mot de passe actuel *

Nouveau mot de passe *

Répéter le nouveau mot de passe *

Figure – Modifier le mot de passe

9.4. Modification des coordonnées du compte

En cliquant sur **Modifier mes coordonnées**, vous arriverez alors sur les informations de votre compte. Toutes les informations sont grisées, exception faite de l'adresse mail et du numéro de téléphone. Vous pouvez donc modifier vous-même uniquement ces dernières informations vous concernant. Pour toutes les autres informations qui sont grisées, la modification ne peut être effectuée sur par notre équipe.

Pour cela, il est nécessaire que vous en fassiez la demande en cliquant sur le menu **Aide**, puis **Demande d'aide**. Vous nous communiquez alors les modifications à effectuer pour que notre équipe s'en charge dans les meilleurs délais.

Compte utilisateur : agent@gmail.com Crédit : -245.92 €

[Acheter des crédits](#)

Votre compte utilisateur

Informations	Coordonnées
<p>Adresse e-mail *</p> <input type="text" value="agent@gmail.com"/>	<p>Adresse *</p> <input type="text" value="aaa"/>
<p>Prénom *</p> <input type="text" value="Jean Jacques"/>	<p>Complément d'adresse</p> <input type="text"/>
<p>Nom *</p> <input type="text" value="Fournier"/>	<p>Code postal *</p> <input type="text" value="38000"/>
<p>Nom commercial *</p> <input type="text" value="Jerome Royer ASSURANCES"/>	<p>Ville *</p> <input type="text" value="Grenoble"/>
<p>N° ORIAS</p> <input type="text" value="2222 333333"/>	<p>Téléphone *</p> <input type="text" value="0615350292"/>
<p><input checked="" type="checkbox"/> Activé</p>	<p>Téléphone portable</p> <input type="text" value="Facultatif, pour vous contacter en cas d'urgence"/>
<p>Retour</p>	<p>Valider</p>

Figure – Modifier mes coordonnées

9.5. Entête des lettres

Sur l'entête des lettres de base apparaissent les informations suivantes :

- ✓ Votre nom commercial
- ✓ Votre adresse postale
- ✓ Votre numéro ORIAS (si celui-ci est renseigné sur votre compte)

Toutefois, vous avez la possibilité de rajouter des informations sur l'entête de vos courriers (ex : adresse mail, téléphone, site internet, etc.).

Pour cela, rendez-vous sur le menu **Mon compte**, puis **Entête des lettres**.

Entêtes des lettres

Cette page présente les informations vous concernant qui sont affichées dans l'entête des lettres envoyées en votre nom.

Aperçu de l'entête de la lettre

Jerome Royer ASSURANCES
aaa
38000 Grenoble
N° ORIAS : 2222 333333
GESTION RESIL

Vos ajouts à l'entête

GESTION RESIL

Ajouter une ligne à l'entête *

Figure – Modifier l'entête des lettres

9.6. Gérer les utilisateurs du compte

Nous vous conseillons de créer des utilisateurs différents pour chaque personne qui utilise votre compte. Il suffira ensuite, juste après la connexion (chacun se connecte avec les mêmes identifiants mail et mot de passe), de cliquer sur votre nom d'utilisateur pour bénéficier des avantages :

- ✓ Vous pourrez identifier la personne qui a géré chaque lettre
- ✓ Si nous avons besoin de vous contacter pour un courrier ou pour répondre à une demande d'aide, nous pourrons facilement contacter la bonne personne
- ✓ Si vous avez plusieurs agences, les messages d'alerte iront directement à la bonne agence

Pour créer un nouvel utilisateur, il vous suffit de vous rendre sur le menu **Mon compte**, puis **Gérer les utilisateurs du compte**

Utilisateurs du compte

Nous vous conseillons de créer des utilisateurs différents pour chaque personne qui utilise ce compte.

Il suffira ensuite, juste après la connexion, de cliquer sur votre nom d'utilisateur pour bénéficier des avantages :

- Pour chaque lettre, vous saurez qui chez vous travaille dessus
- Si nous avons besoin de vous rappeler pour une lettre ou répondre à une demande d'aide nous pourrons facilement contacter la bonne personne.
- Si vous avez plusieurs agences, les messages d'alerte iront directement à la bonne agence.

<p>Nom : Charlotte Email : agent@gmail.com Téléphone : 0600000000 Téléphone portable : - Etat : ACTIF</p>	<input type="button" value="Modifier"/>
---	---

<p>Nom : Emma Email : agent@gmail.com Téléphone : 0600000000 Téléphone portable : - Etat : ACTIF</p>	<input type="button" value="Modifier"/>
--	---

← Nouvel utilisateur

Figure – Gérer les utilisateurs du compte

Vous y trouverez alors la liste des utilisateurs existants, cliquez sur **Nouvel utilisateur**. Vous arriverez sur une page où il vous faudra renseigner les coordonnées de l'utilisateur que vous souhaitez ajouter :

Définition d'un utilisateur

Nous vous conseillons de créer des utilisateurs différents pour chaque personne qui utilise ce compte.

Il suffira ensuite, juste après la connexion, de cliquer sur votre nom d'utilisateur pour bénéficier des avantages :

- Pour chaque lettre, vous saurez qui chez vous travaille dessus
- Si nous avons besoin de vous rappeler pour une lettre ou répondre à une demande d'aide nous pourrions facilement contacter la bonne personne.
- Si vous avez plusieurs agences, les messages d'alerte iront directement à la bonne agence.



Figure – Ajout d'un utilisateur

Puis vous pouvez choisir votre utilisateur

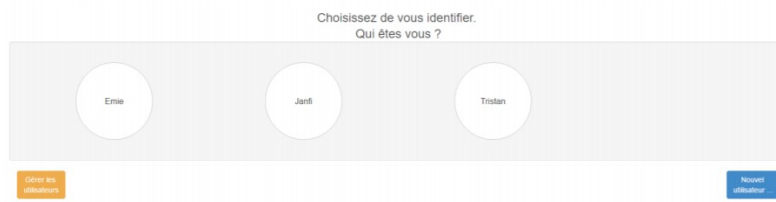


Figure – Choix de l'utilisateur

10. Contacter notre équipe

Si vous rencontrez des difficultés ou que vous avez des questions, nous sommes là pour y répondre. Pour nous contacter, vous avez à votre disposition en bas de chaque page des onglets bleus.

[\[Questions Fréquentes\]](#) [\[Doc utilisateur\]](#) [\[Demos\]](#) [\[Conditions d'utilisation\]](#) [\[Nous contacter\]](#) [\[Politique de confidentialité\]](#) [\[Mentions légales\]](#)

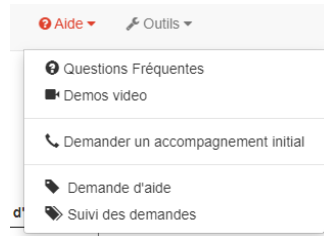
Vous avez ici une rubrique **Nous contacter**. En cliquant sur ce lien, vous pouvez nous faire une nouvelle demande d'aide.



Figure – Nous contacter

Nous vous invitons alors à nous préciser l'objet de votre demande afin qu'un membre de notre équipe puisse vous répondre dans les meilleurs délais.

Vous pouvez également effectuer une nouvelle demande via le menu **Aide** qui se trouve en haut de votre page.



Le bouton **Demande d'aide** vous permettra alors de générer cette nouvelle demande.

Le bouton **Suivi des demandes** vous permettra d'aller consulter les réponses obtenues sur chacune de vos demandes d'aide.

Sachez que dès qu'une réponse est apportée à votre demande, vous recevez un mail de notification qui vous informe qu'un retour vous a été fait.