

GLOBAL SIM GROUP

Guide d'utilisation — Portail résident

Tes services et tes démarches, en ligne, sans te déplacer

Loyer · Services · Demandes · Suivi

Version 1.0

Table des matières

1 Avant de commencer **2**

2 Se connecter et ouvrir ton espace **3**

3 Mes échéances : ton loyer mois par mois **5**
3.1 Télécharger un reçu 5

4 Mon historique : tous tes paiements **7**
4.1 Filtrer l'historique 7

5 Ma caution **9**

6 Mes états des lieux **10**

7 Demander un séjour court **11**

8 Suivi Pressing **14**

9 Commander au restaurant **16**
9.1 Envoyer la commande depuis le panier 17

10 Réserver la salle de fête **19**
10.1 Envoyer la demande 19

11 Boutique : demander des articles **22**

12 Mes abonnements **23**

13 Signaler un problème **24**
13.1 Déclarer un signalement 24

14 Mes factures : reçus et tickets de tous les services **26**

15 Mon compte : identité et mot de passe **27**

16 Le portail sur téléphone **28**

17 J'ai un problème : que faire ? **29**

18 Récapitulatif des permissions **30**

1 Avant de commencer

Imagine que la réception de ta résidence reste ouverte jour et nuit dans ton téléphone ou ton ordinateur. C'est ça, le **portail résident** : un espace en ligne rien qu'à toi où tu retrouves tout ce qui te concerne chez GLOBAL SIM GROUP.

Depuis ton canapé, tu peux :

- **Voir ton loyer** : tes échéances, ce qui est payé, ce qui reste dû, et télécharger tes reçus.
- **Relire tes paiements** : tout l'historique de ce que tu as réglé.
- **Suivre ta caution** et les **photos d'état des lieux** de ton logement.
- **Demander des services** : un séjour pour un proche, la salle de fête pour un événement, une commande au restaurant, un dépôt au pressing.
- **Signaler un problème** : une fuite, une panne, un bruit — avec photos à l'appui.

Info : Le portail est **un espace de demande et de suivi** : tu poses la demande en ligne, le personnel la valide, et le règlement se fait **sur place** (réception, comptoir, caisse). Aucun paiement ne se fait dans le portail lui-même — tu télécharges tes reçus une fois que le personnel a encaissé.

Info : Ce que tu vois dépend de tes **permissions**. Si un bouton « Demander » ou « Commander » n'apparaît pas, c'est que ton compte n'a pas le droit correspondant — demande à la réception de l'ajouter. Voir le récapitulatif à la fin du guide.

2 Se connecter et ouvrir ton espace

Tes identifiants te sont remis par la réception quand ton compte résident est créé.

1. Ouvre l'adresse de l'application dans ton navigateur.
2. Tape ton **identifiant** et ton **mot de passe**, puis clique sur **Se connecter**.



FIGURE 1 – La page de connexion — avec le lien « Mot de passe oublié ? »

Info : Mot de passe oublié ? Le lien « **Mot de passe oublié ?** » sous le bouton t'envoie un email pour en définir un nouveau — sans passer par la réception.

Tu arrives sur « **Mon espace résident** » — la page d'accueil de ton portail :

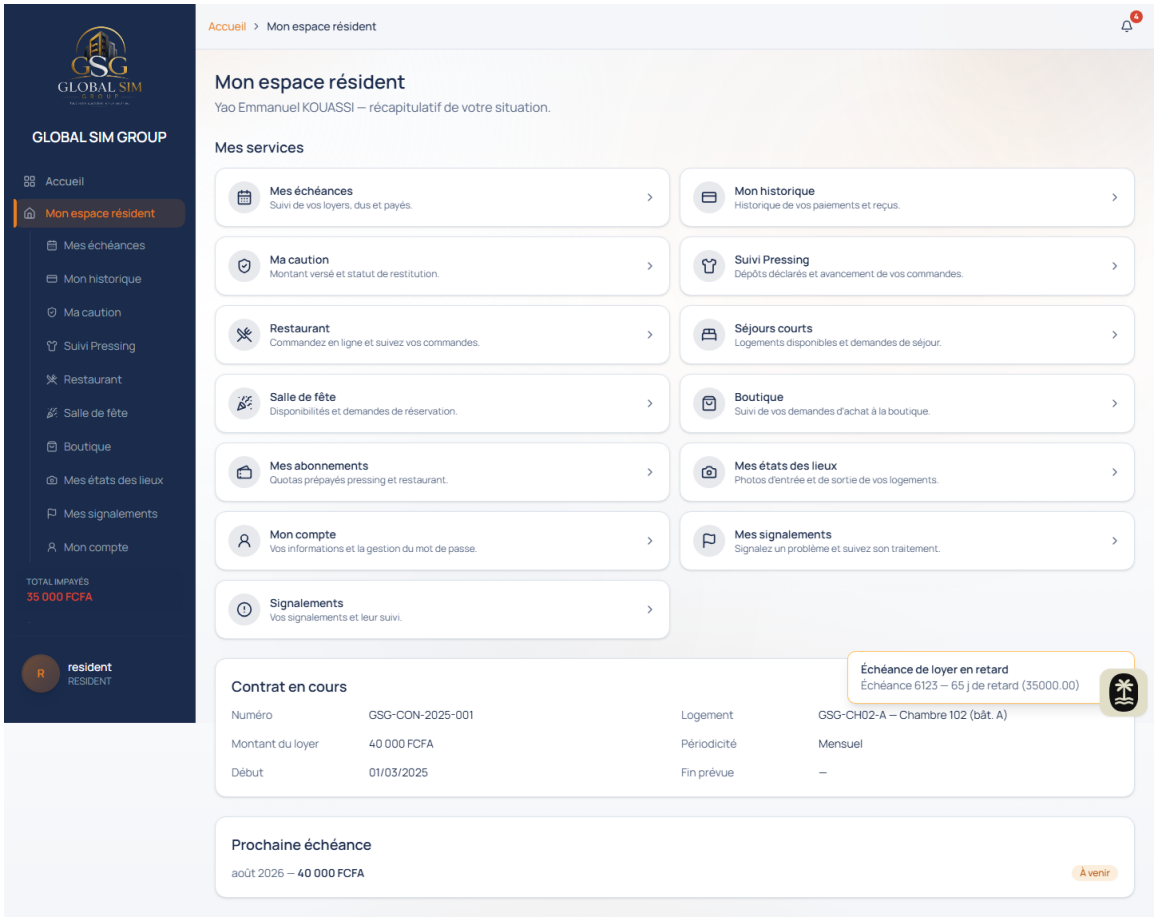


FIGURE 2 – « Mon espace résident » — ton tableau de bord personnel

La page affiche :

- **Mes services** : les cartes cliquables vers chaque rubrique — échéances, historique, caution, pressing, restaurant, séjours, salle de fête, boutique, abonnements, états des lieux, signalements.
- **Contrat en cours** : ton numéro de contrat, ton logement, le montant du loyer, la périodicité et les dates.
- **Prochaine échéance** : le mois et le montant à préparer, avec son statut.
- Un **menu latéral** (à gauche) rangé en trois blocs : **Ma résidence** (échéances, historique, caution, états des lieux, séjours courts), **Services** (restaurant, boutique, pressing, salle de fête, abonnements) et **Mon suivi** (mes demandes, panier, mes factures, mes signalements).

Info : Le menu latéral affiche aussi « **Total impayés** » en rouge quand tu as des échéances en retard : un rappel visible de n'importe quelle page. Une pastille orange sur **Panier** indique combien d'articles attendent d'être envoyés.

Info : Tu verras peut-être deux entrées proches dans le menu : « **Mes signalements** » (dans ton espace — tes déclarations et leur suivi) et « **Signalements** » plus bas (la liste générale du module). Utilise « Mes signalements » pour déclarer et suivre tes problèmes.

Astuce : Le bouton « **Retour à mon espace** » en haut à droite de chaque page te ramène à cet accueil.

3 Mes échéances : ton loyer mois par mois

Une **échéance**, c'est un loyer à payer pour un mois donné. La page **Mes échéances** (menu latéral) liste toutes celles de ton contrat :

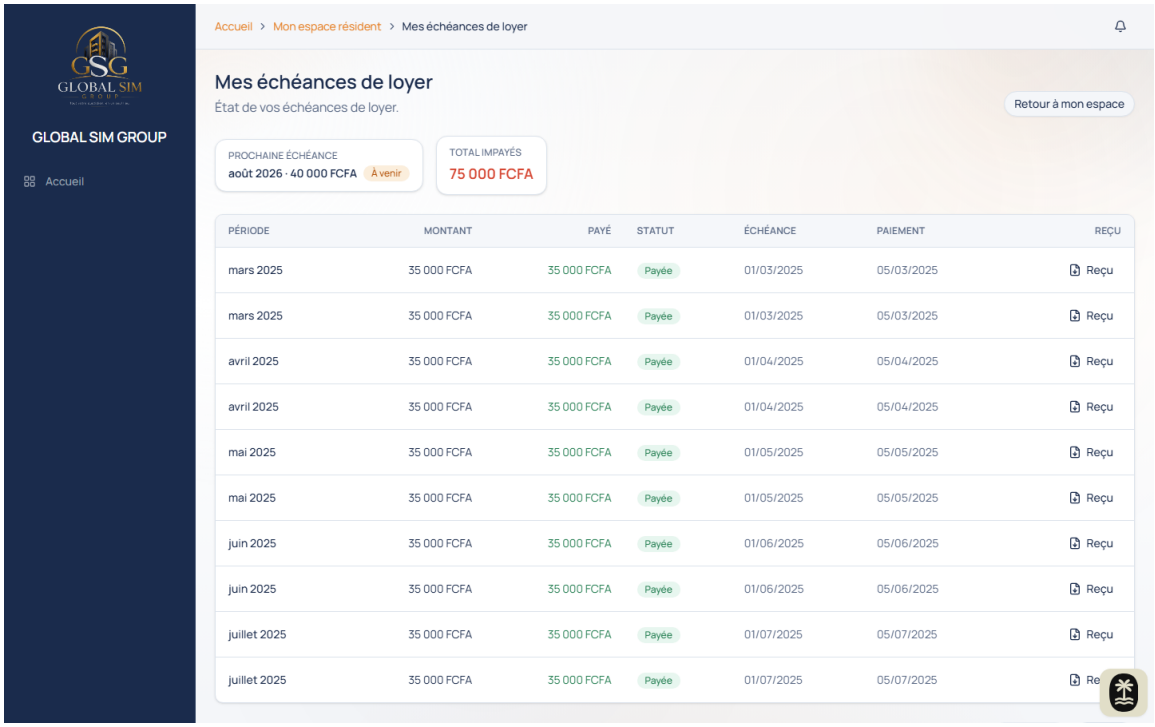


FIGURE 3 – La liste des échéances du contrat en cours

En haut de page, deux cartes résument ta situation : **Prochaine échéance** (le mois et le montant à préparer) et **Total impayés** (ce qui est en retard).

Chaque ligne du tableau montre :

- **PÉRIODE** : le mois concerné.
- **MONTANT** : le loyer dû, et **PAYÉ** : la part déjà réglée (en vert).
- **STATUT** : le badge de couleur — **Payée** (vert), **À venir** (bleu), **En retard** (orange/rouge).
- **ÉCHÉANCE** : la date limite de paiement, et **PAIEMENT** : la date à laquelle tu as réglé.
- **REÇU** : le bouton de justificatif, sur les lignes payées.

3.1 Télécharger un reçu

Pour chaque échéance déjà payée, clique sur **Reçu** : une fenêtre affiche tous les détails du règlement (référence, date, montant, mode de paiement, logement, période, contrat) :

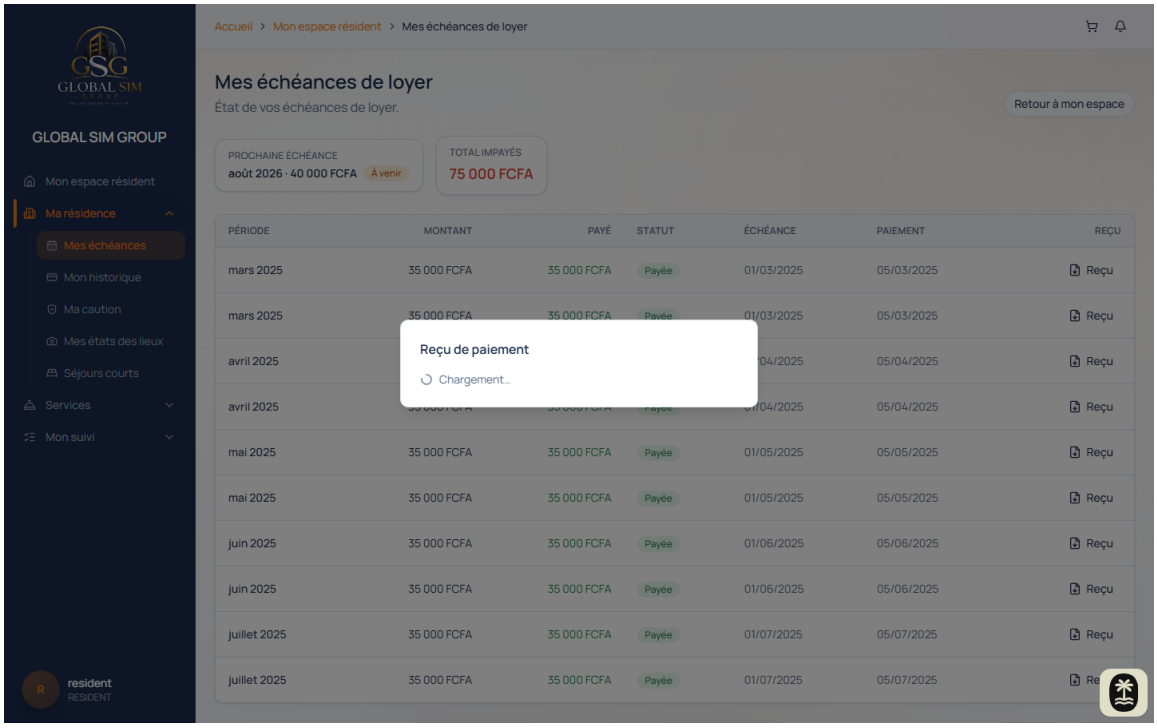


FIGURE 4 – Le reçu d'une échéance payée

1. Clique sur **Télécharger (PDF)** : le reçu officiel, généré par le serveur, se télécharge — prêt à garder ou à imprimer.
2. **Fermer** referme la fenêtre.

⚠ Attention : Tu paies ton loyer **à la réception ou à la caisse**, pas en ligne. Le reçu apparaît ici une fois le règlement enregistré par le personnel.

4 Mon historique : tous tes paiements

La page **Mon historique** reprend **tous** tes règlements enregistrés — loyers, mais aussi charges, commandes ou autres prestations payées :

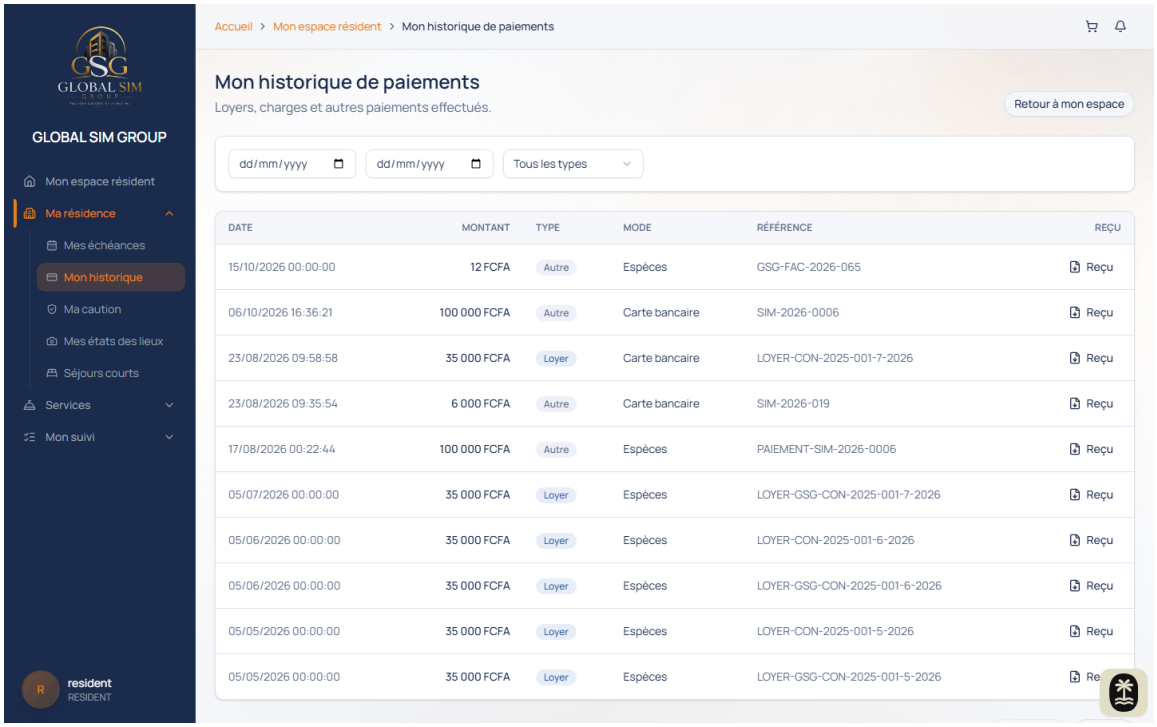


FIGURE 5 – L'historique des paiements

- **DATE** : quand le paiement a été encaissé.
- **MONTANT** : la somme réglée.
- **TYPE** : la nature (Loyer, Autre…).
- **MODE** : comment tu as payé (Espèces, Carte bancaire…).
- **RÉFÉRENCE** : le numéro unique du paiement.
- **REÇU** : le même bouton que sur les échéances, pour revoir et télécharger le justificatif.

4.1 Filtrer l'historique

En haut de page, trois filtres t'aident à retrouver un paiement :

- Les **deux cases de date** : un « début » et une « fin » pour n'afficher qu'une période.
- **Tous les types** : un menu pour ne montrer qu'une nature de paiement (les loyers seulement, par exemple).

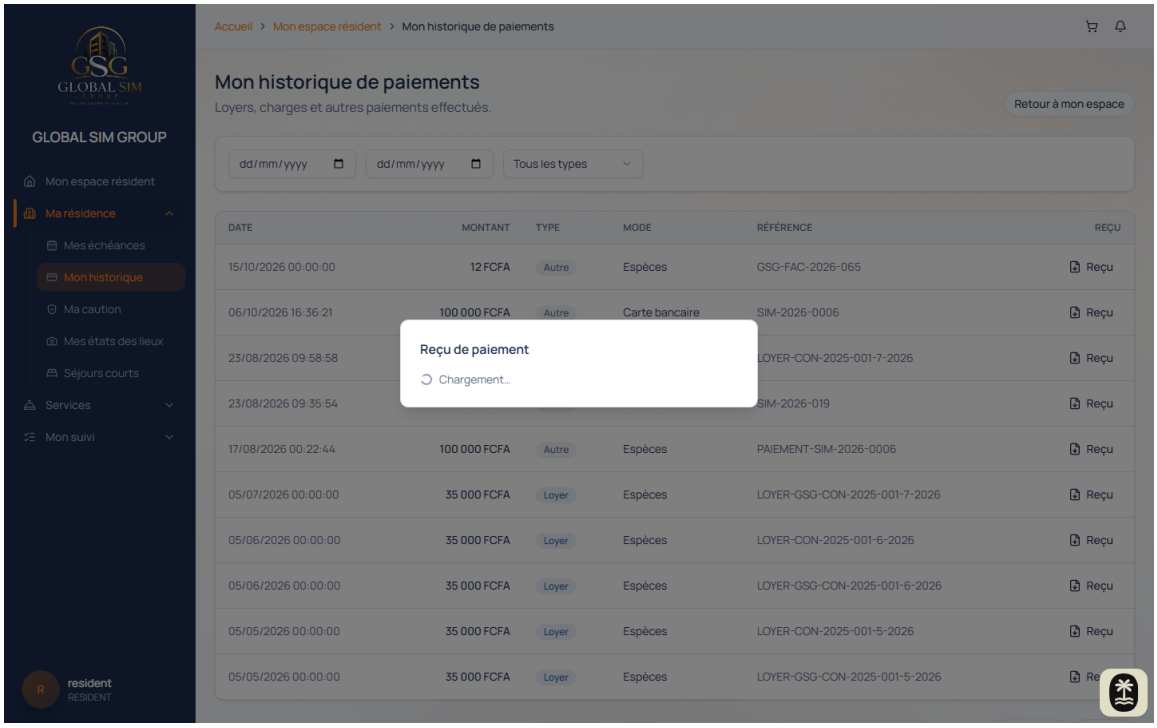


FIGURE 6 – Le reçu d'un paiement de l'historique

5 Ma caution

La **caution**, c'est la somme que tu as déposée à l'entrée dans ton logement — elle te sera restituée à ton départ si tout est en ordre. La page **Ma caution** affiche :

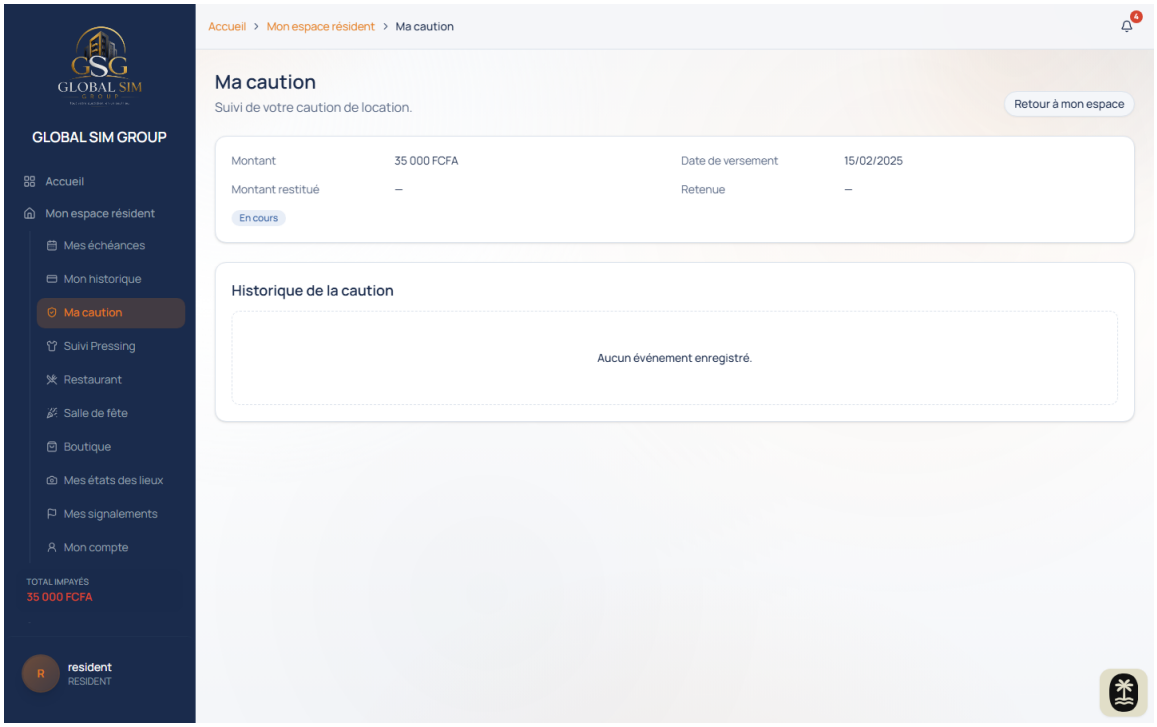


FIGURE 7 – Le suivi de la caution

- Le **montant versé** et la **date de versement**.
- Le **statut** : **En cours** tant que tu es dans le logement ; la restitution apparaît après ton départ (montant restitué, retenue éventuelle pour réparations).
- Un **historique** des mouvements quand il y en a.

Info : Si une partie de la caution est retenue à la sortie, la ligne de retenue apparaît ici avec son motif — c'est le personnel qui l'enregistre après l'état des lieux de sortie.

6 Mes états des lieux

L'**état des lieux**, ce sont les photos prises à ton entrée dans le logement et à ta sortie — la preuve de l'état dans lequel tu l'as trouvé et rendu. La page **Mes états des lieux** les rassemble :

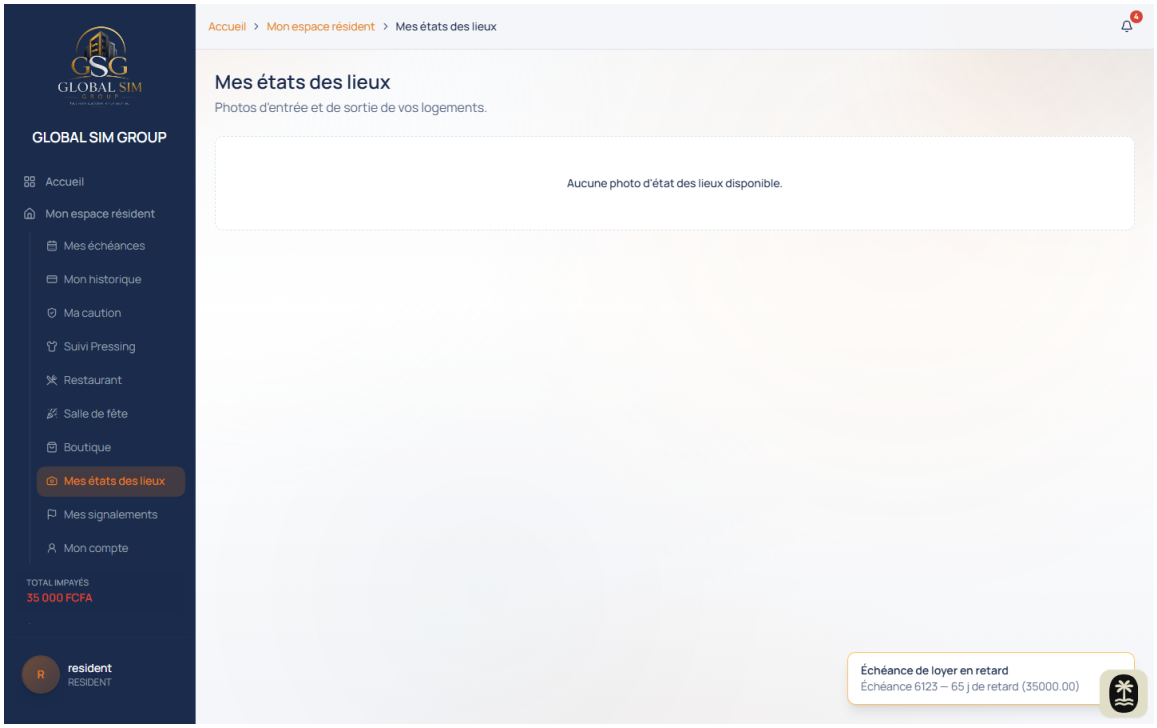


FIGURE 8 – La page des états des lieux (aucune photo pour le moment)

- Les photos sont rangées par **état des lieux** (entrée, sortie) et par **pièce**.
- Clique sur une vignette pour l'agrandir.

Info : Les photos sont ajoutées par **le personnel** pendant la visite avec toi. Tant qu'aucun état des lieux n'a été fait — ou qu'aucune photo n'a été versée — la page affiche « Aucune photo d'état des lieux disponible ».

7 Demander un séjour court

Un proche vient te voir quelques nuits ? La page **Séjours courts** te permet de demander un logement de passage — chambre ou studio — sans passer par la réception pour la demande elle-même.

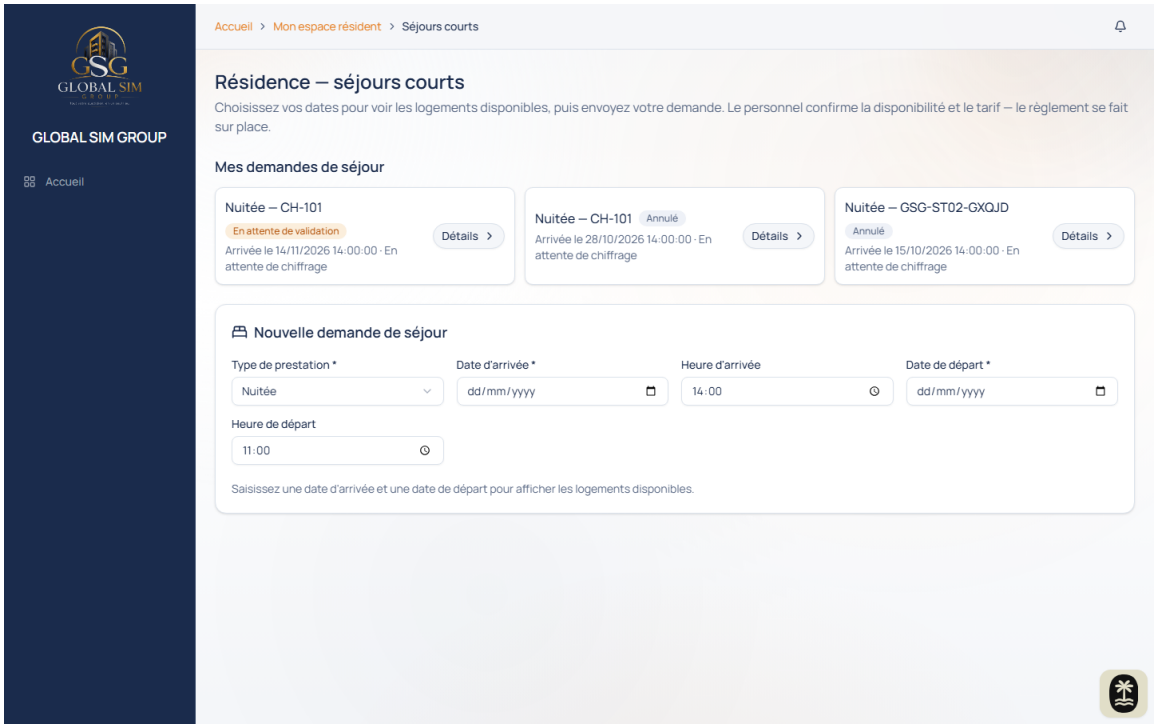


FIGURE 9 – Le formulaire « Nouvelle demande de séjour »

1. Choisis le **Type de prestation** : **Nuitée** (tu paies par nuit) ou **Journalière** selon les logements.
2. Renseigne la **Date d'arrivée** et la **Date de départ** — les heures sont préremplies (arrivée 14 h, départ 11 h) mais modifiables.

Dès que les deux dates sont choisies, les **logements disponibles** sur cette période s'affichent en cartes :

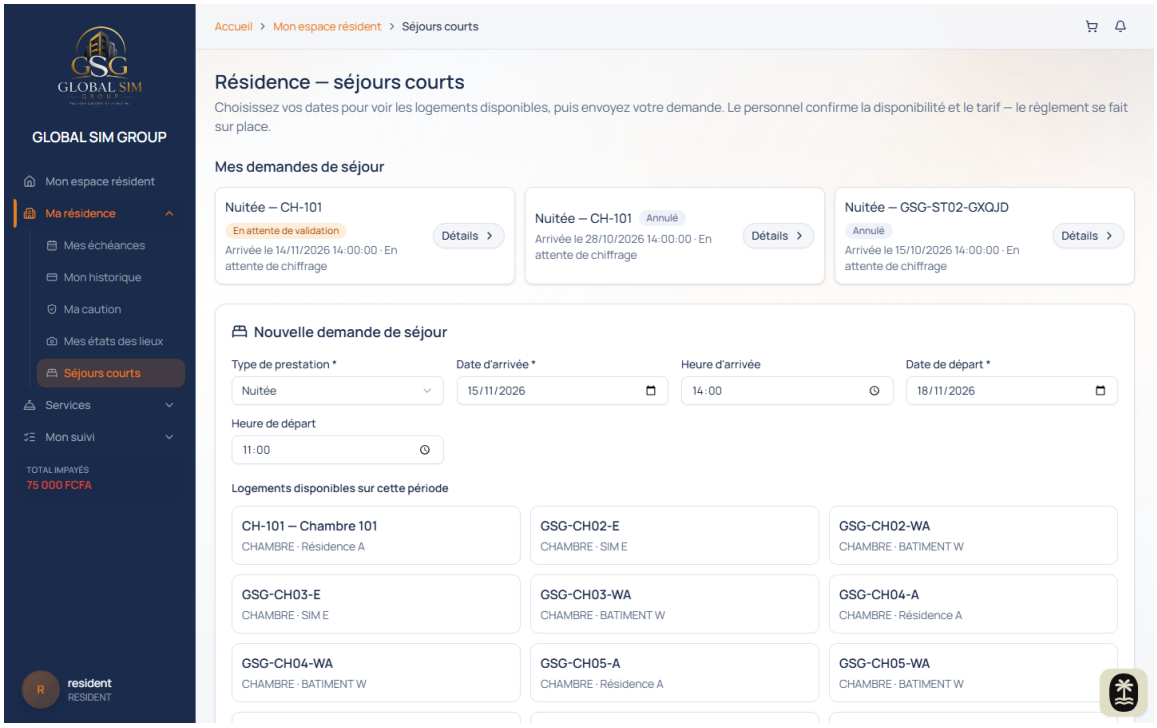


FIGURE 10 – Les logements libres sur la période demandée

➔ 4. Clique sur la carte du logement souhaité : elle se surligne en orange.

➔ 5. Tu peux ajouter un **nombre de personnes** et des **observations** (optionnels).

➔ 6. Clique sur **Envoyer ma demande**.

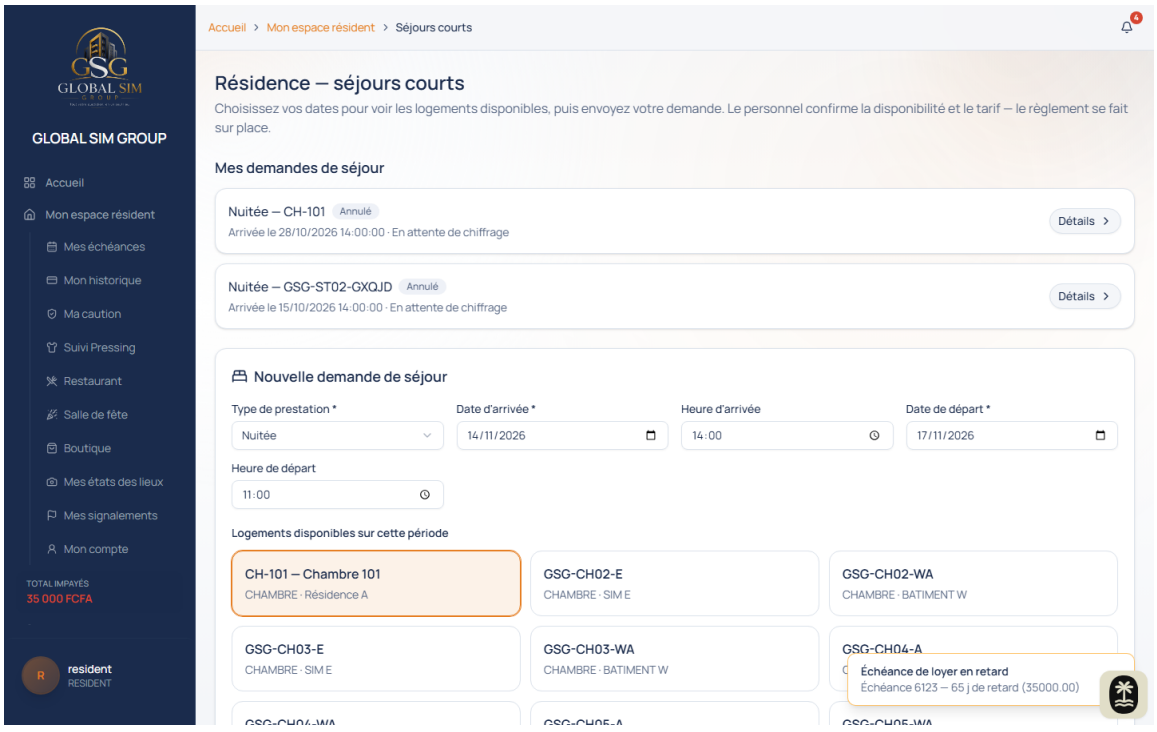


FIGURE 11 – La demande prête à être envoyée (CH-101 sélectionnée)

⚠ Attention : La date d'arrivée doit être **dans le futur** et le départ **après** l'arrivée —

sinon le formulaire te prévient en rouge. Une demande « en attente » **ne bloque pas le logement** : la disponibilité n'est confirmée que quand le personnel valide.

Ta demande s'ouvre avec sa **chronologie** (« En attente de validation » → « Validé — en cours » → « Terminé ») et un bouton **Annuler la demande** tant qu'elle n'est pas validée :

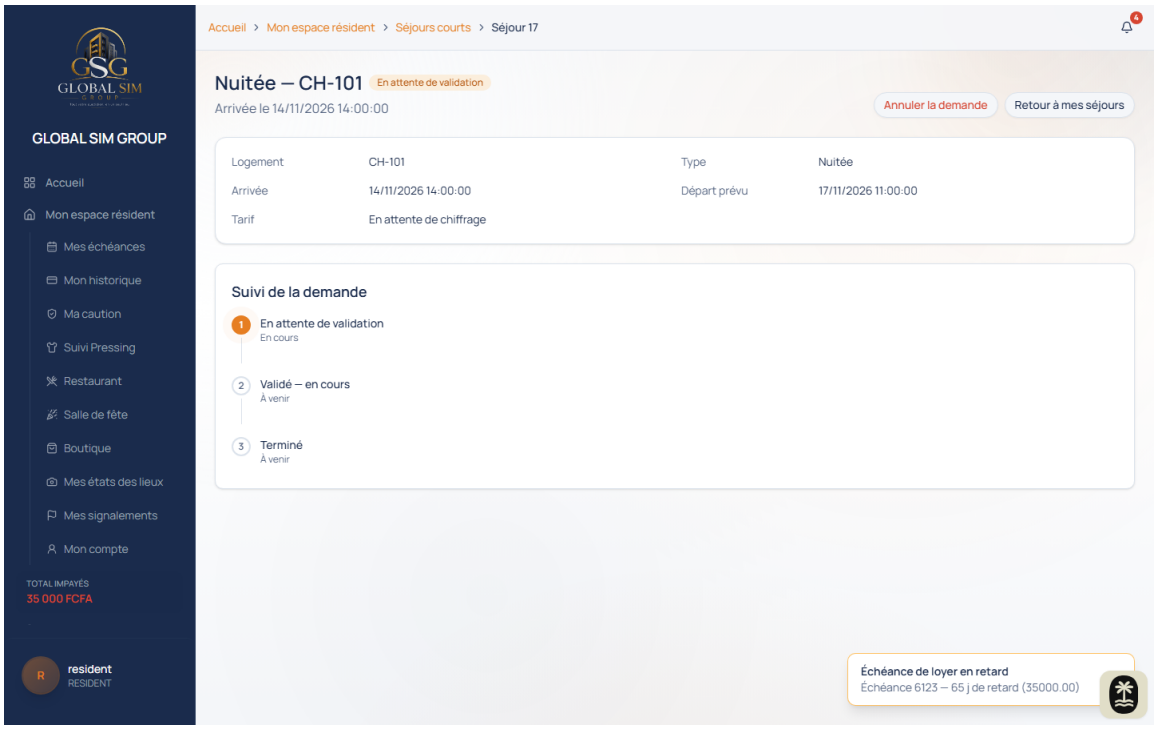


FIGURE 12 – La demande envoyée — en attente de validation du personnel

Info : Le tarif du séjour est confirmé par le personnel à la validation ; la facture n'existe qu'après, et le règlement se fait sur place.

8 Suivi Pressing

Tu déposes ton linge au pressing de la résidence ? La page **Suivi Pressing** te montre tes dépôts et où ils en sont :

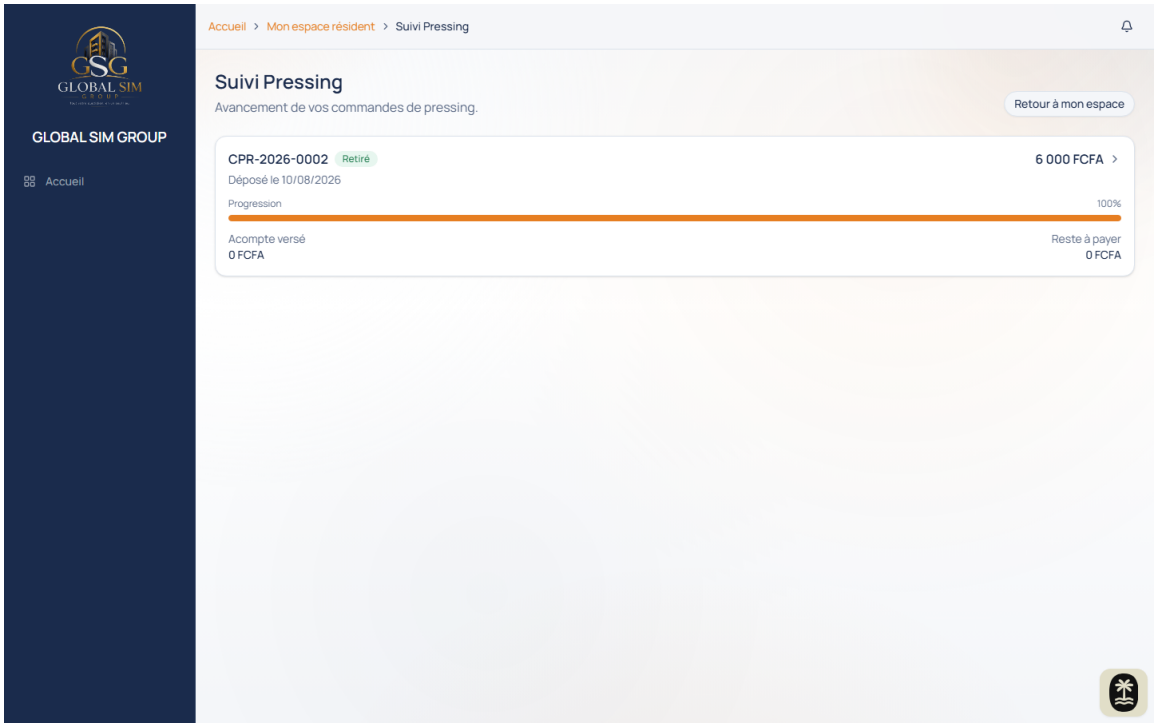


FIGURE 13 – La liste des commandes pressing

Chaque carte donne le numéro (ex : `CPR-2026-0002`), le statut, la date de dépôt, le montant, une **barre de progression**, l'acompte versé et le reste à payer.

Clique sur une carte pour ouvrir la fiche : la **progression du traitement** détaille les 5 étapes — « En attente de validation » → « Déposé » → « En traitement » → « Prêt » → « Retiré » :

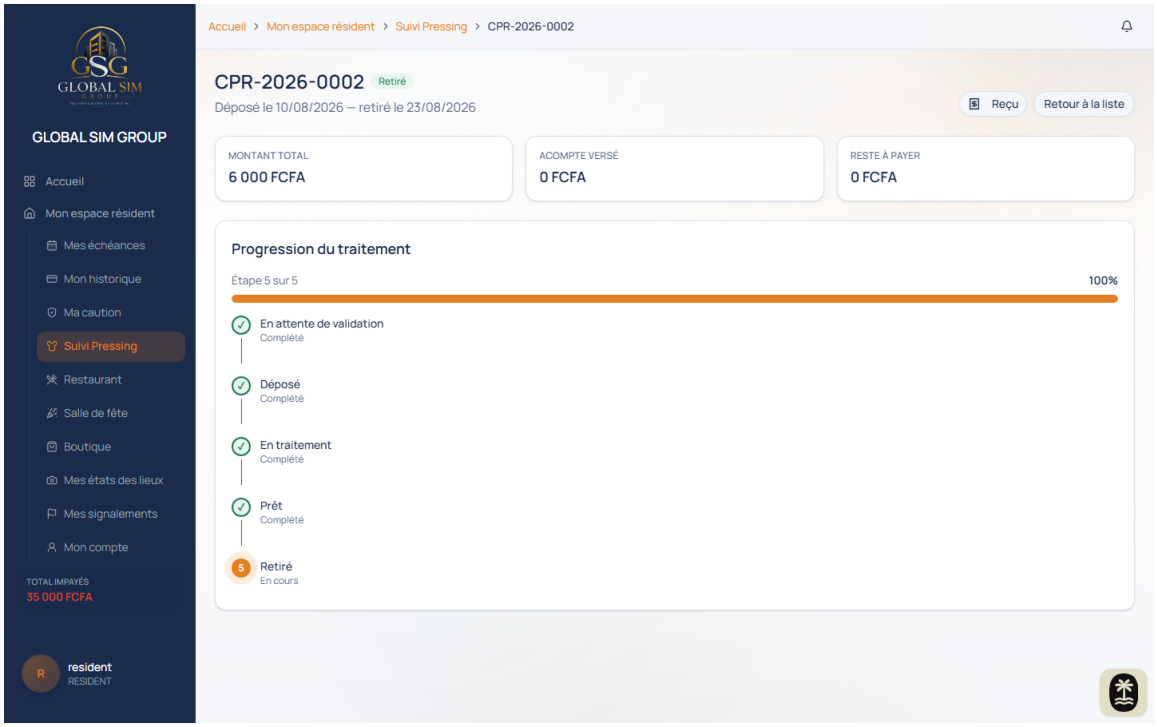


FIGURE 14 – La fiche d'une commande pressing, étape par étape

- Le bouton **Reçu** télécharge le justificatif quand la commande est soldée.
- Si ta demande est encore « En attente de validation », le bouton **Annuler la demande** permet de la retirer.

Info : Quand le statut passe à **Prêt**, ton linge t'attend : viens le chercher à la réception et règle le solde au comptoir.

9 Commander au restaurant

La page **Restaurant** affiche la **carte du restaurant** : chaque plat se présente en carte avec sa photo, son prix et sa catégorie. Les onglets en haut (**Tous**, Accompagnements, Boissons, Desserts…) filtrent la carte :

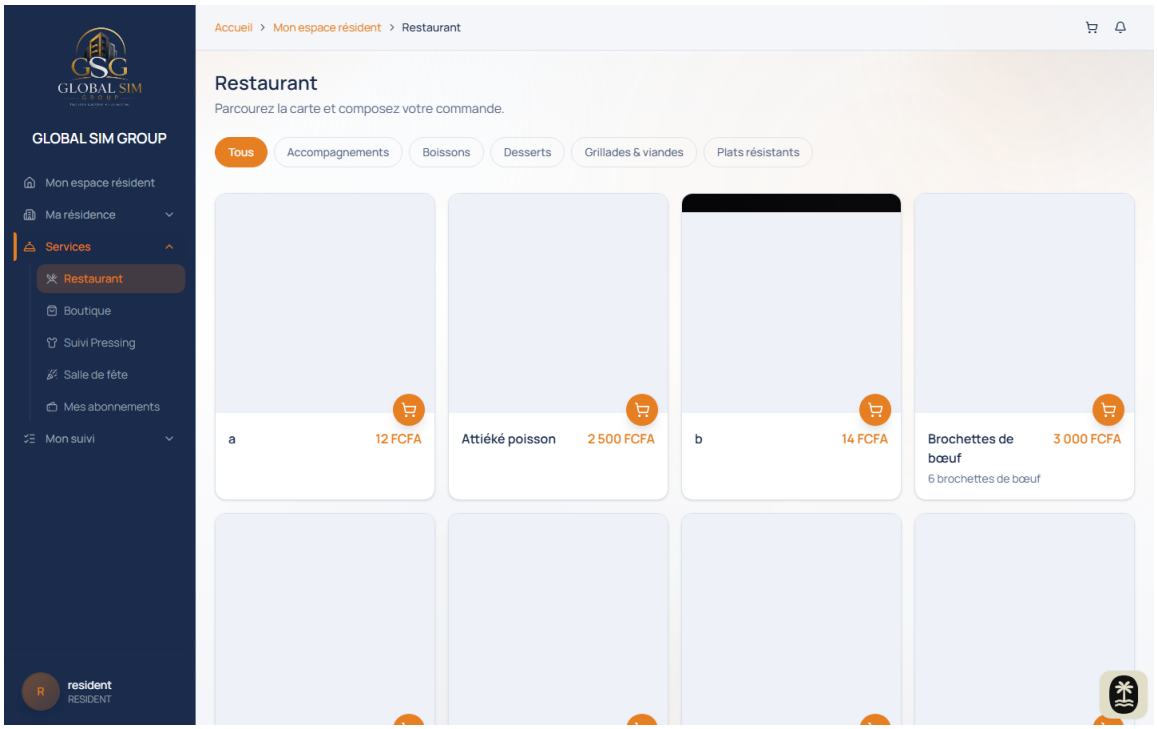


FIGURE 15 – La carte du restaurant dans le portail

1. Sur la carte du plat qui te fait envie, clique sur l'icône **panier** 🛒.
2. Une fenêtre **Quantité** s'ouvre : choisis le nombre voulu avec les boutons − / + ou en tapant le chiffre — le prix unitaire et le **total** se recalculent en direct.
3. Clique sur **Ajouter au panier**. Le bouton de la carte affiche alors la quantité choisie ; clique dessus à nouveau pour la modifier.

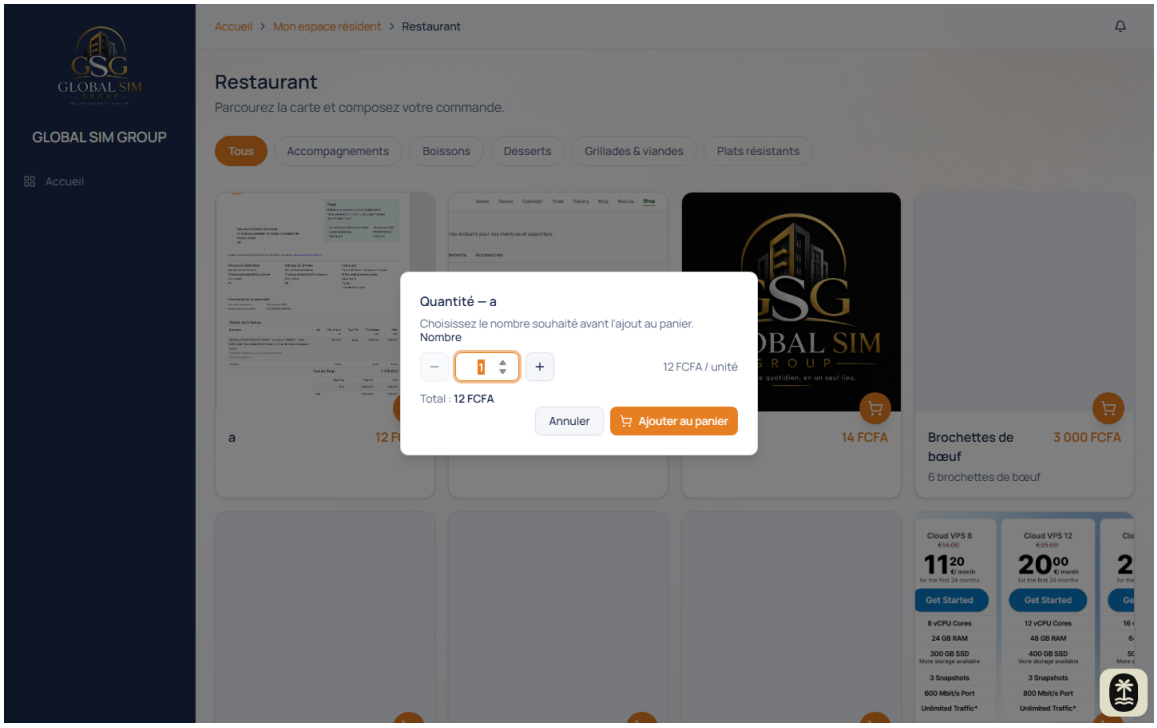


FIGURE 16 – La fenêtre « Quantité » avant l'ajout au panier

9.1 Envoyer la commande depuis le panier

Ouvre **Panier** dans le menu « Mon suivi » (la pastille orange indique combien d'articles s'y trouvent). La page regroupe tes lignes **Restaurant** et **Boutique** :

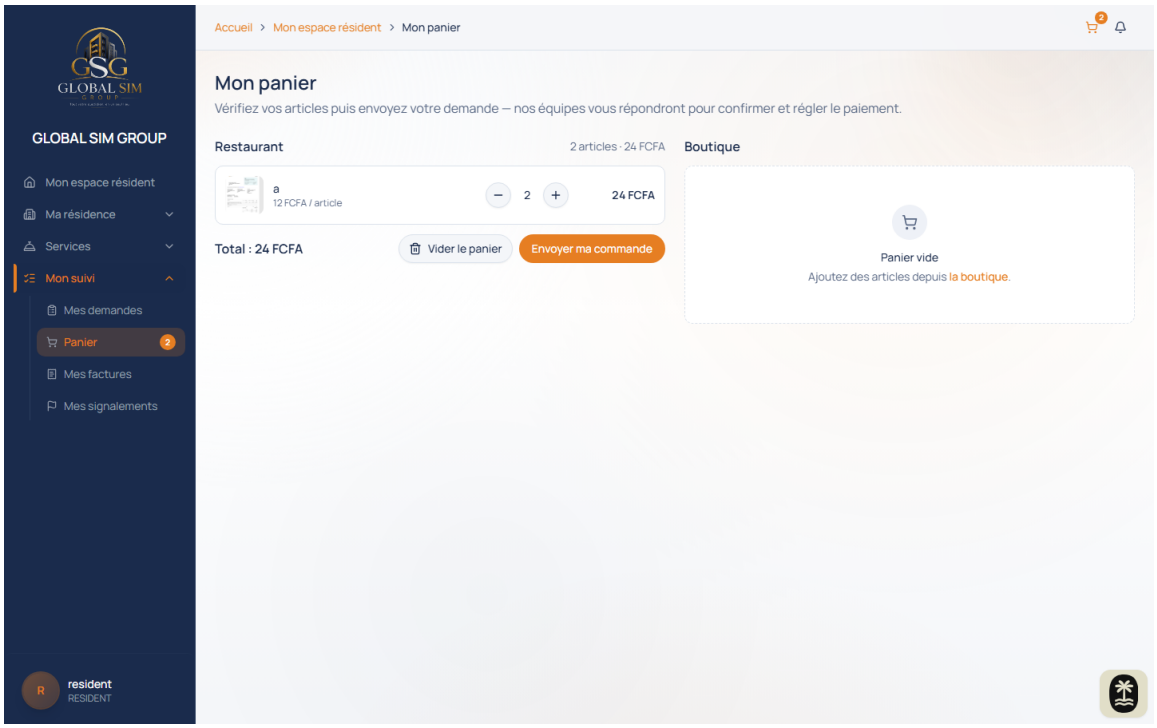


FIGURE 17 – Le panier avant envoi — sections restaurant et boutique

➔ 1. Ajuste chaque quantité avec − / +, retire une ligne avec sa croix, ou vide une

section entière avec **Vider le panier**.

2. Clique sur **Envoyer ma commande** : une fenêtre demande le **Type de commande** — **Sur place**, **À emporter** ou **Livraison** (en livraison, la case **Adresse de livraison** devient obligatoire : indique ton bâtiment et ton appartement).

3. Ajoute une **note** si besoin (allergie, cuisson…), puis valide.

Info : Le panier est **gardé dans ton navigateur** : tu peux fermer la page et revenir plus tard, tes articles sont toujours là. Vider le panier ou envoyer la commande le remet à zéro.

Ta commande part avec le statut **En attente de validation** ; retrouve-la dans **Mes demandes** — clique dessus pour suivre son traitement par la cuisine :

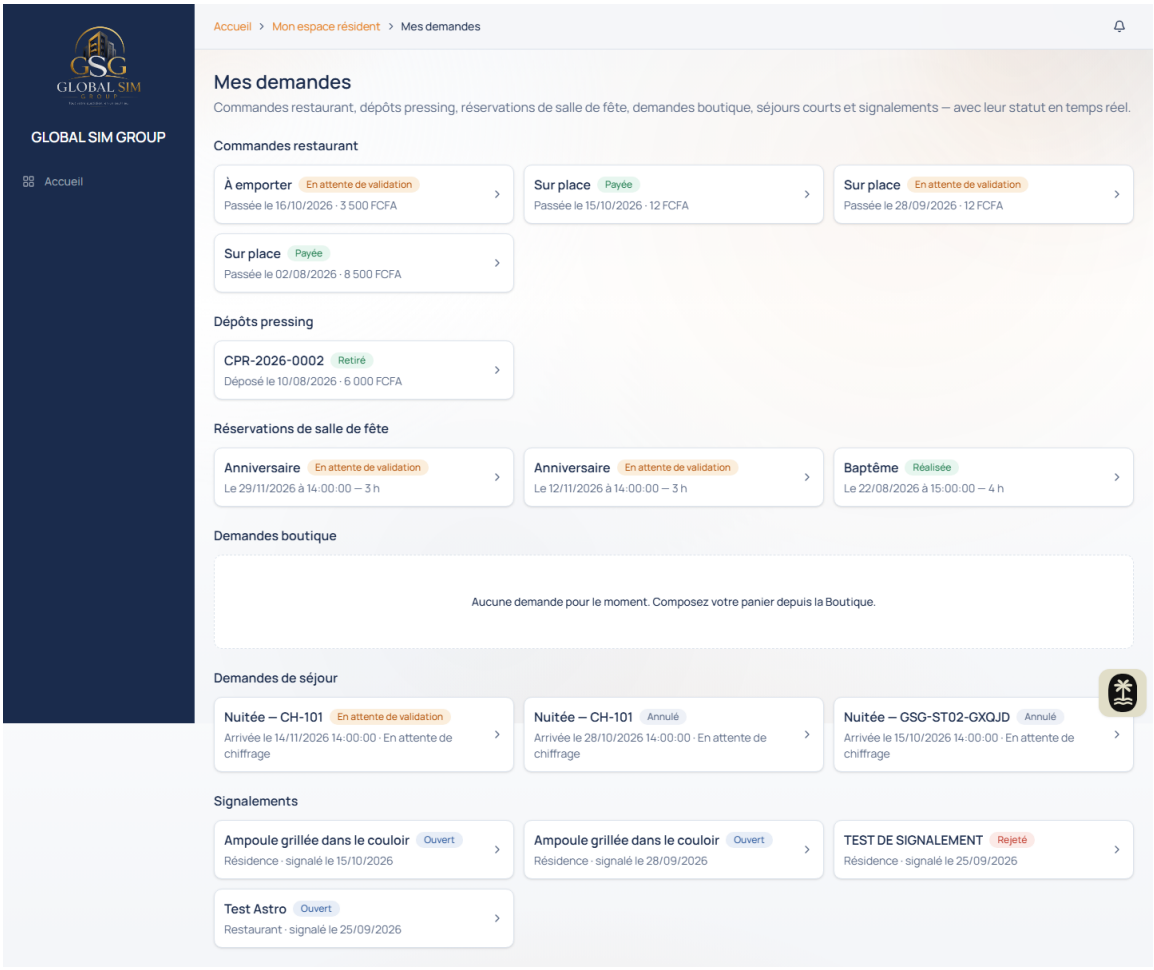


FIGURE 18 – « Mes demandes » : toutes tes demandes regroupées, avec leur statut en temps réel

Attention : Le règlement se fait **au comptoir du restaurant** — le portail transmet ta commande, il n'encaisse rien. Tant qu'elle n'est pas validée, tu peux l'**annuler** depuis sa fiche.

10 Réserver la salle de fête

Mariage, anniversaire, baptême… La page **Salle de fête** sert à vérifier si la salle est libre puis à demander ta date.

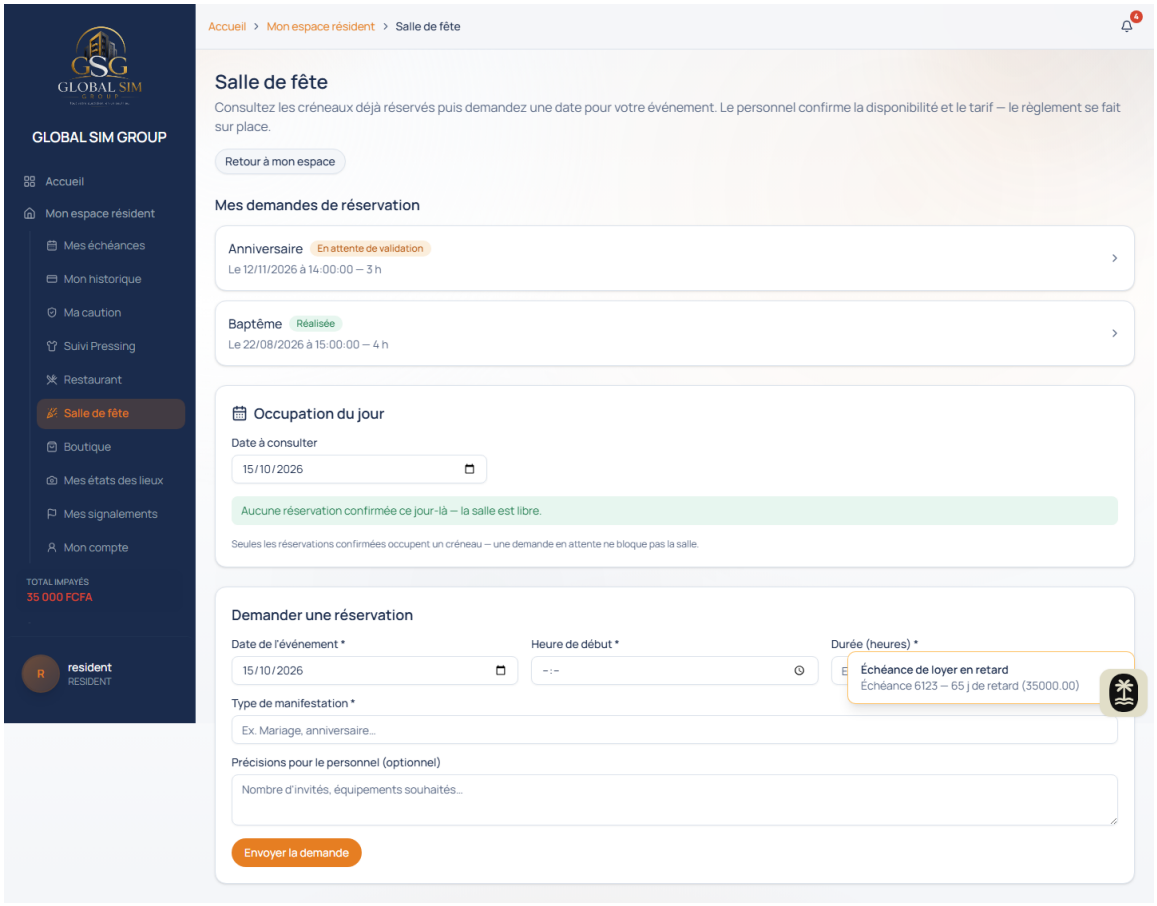


FIGURE 19 – La page salle de fête : mes demandes, l'occupation du jour, le formulaire

La page est en trois morceaux :

- **Mes demandes de réservation** : tes demandes passées et leur statut.
- **Occupation du jour** : choisis une date dans « Date à consulter » — le message te dit si la salle est libre ou déjà prise.
- **Demander une réservation** : le formulaire.

Info : Seules les réservations **confirmées** occupent un créneau : une demande « en attente » ne bloque pas la salle.

10.1 Envoyer la demande

1. Renseigne la **Date de l'événement**, l'**Heure de début** et la **Durée** en heures.
2. Écris le **Type de manifestation** (la case propose des suggestions : mariage, anniversaire…).
3. Ajoute des **précisions** optionnelles : nombre d'invités, équipements souhaités.
4. Clique sur **Envoyer la demande**.

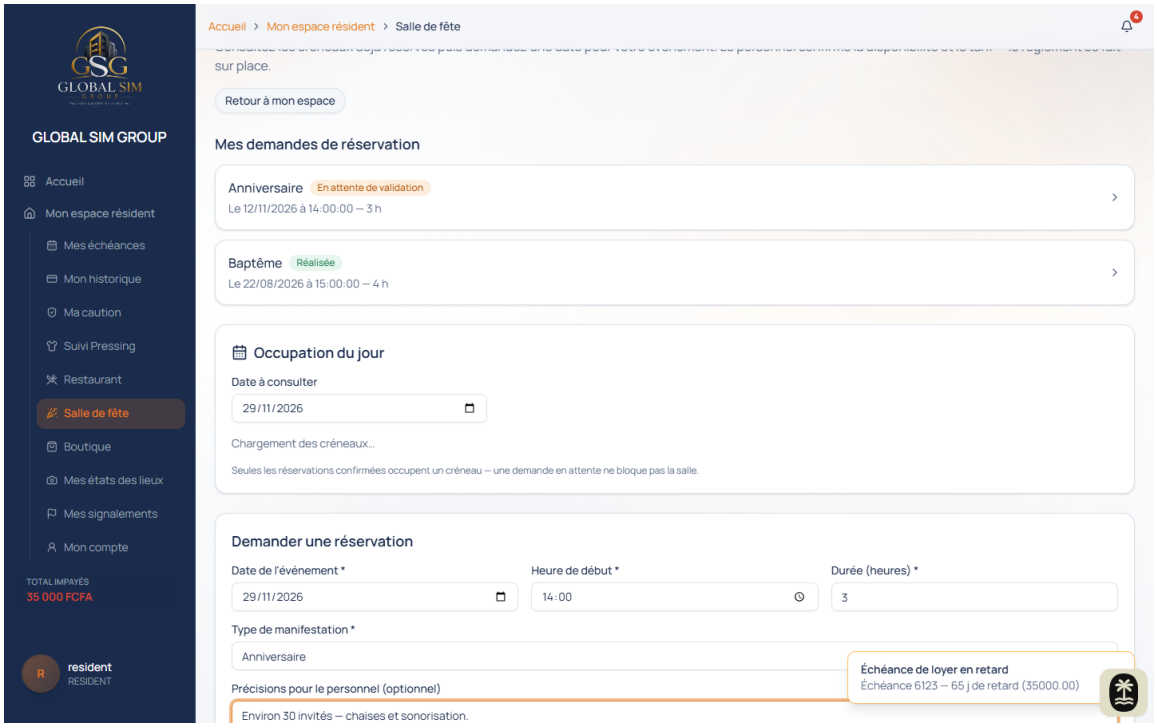


FIGURE 20 – Le formulaire rempli avant envoi

⚠ Attention : Si ton créneau **chevauche une réservation confirmée**, un message rouge te prévient — choisis un autre horaire.

La demande s'ouvre avec sa chronologie (« En attente » → « Réservée » → « Confirmée » → « Réalisée ») et le bouton **Annuler la demande** tant qu'elle n'est pas traitée :

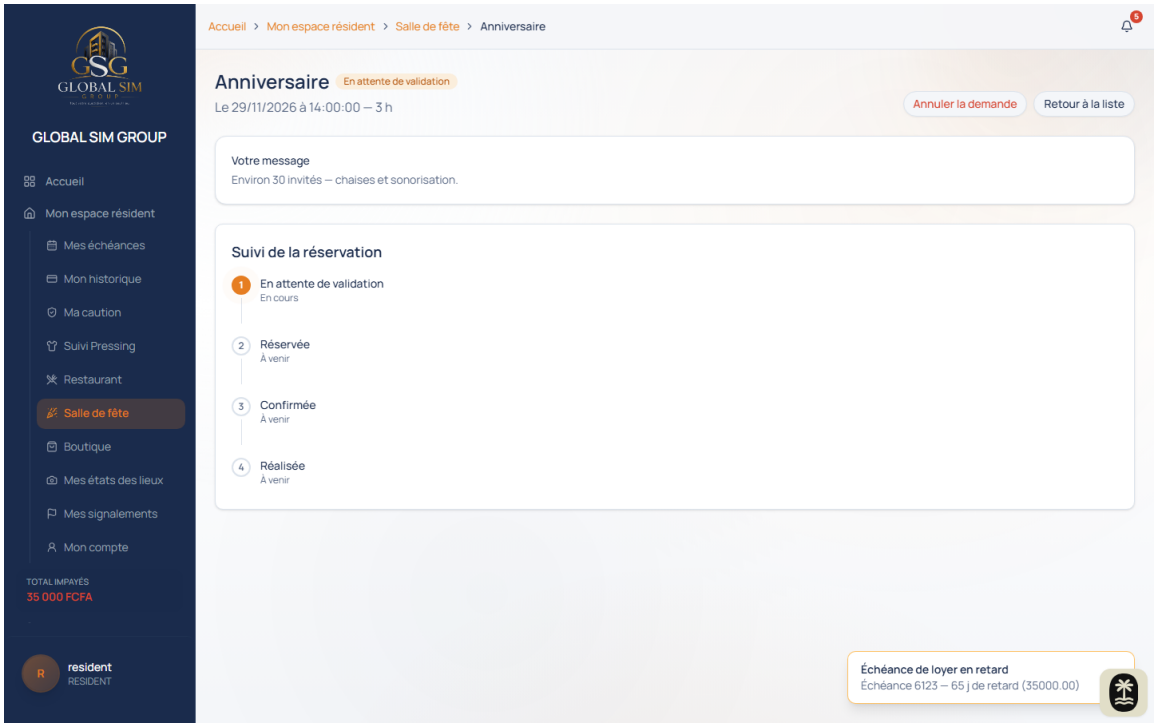


FIGURE 21 – La demande de réservation envoyée

ℹ Info : Le personnel confirme la disponibilité et le tarif ; l'acompte et le solde se règlent

sur place. Tu suis l'avancement de l'autre côté de la fiche.

11 Boutique : demander des articles

La page **Boutique** affiche le **catalogue des produits** de la boutique de la résidence — ça fonctionne exactement comme le restaurant :

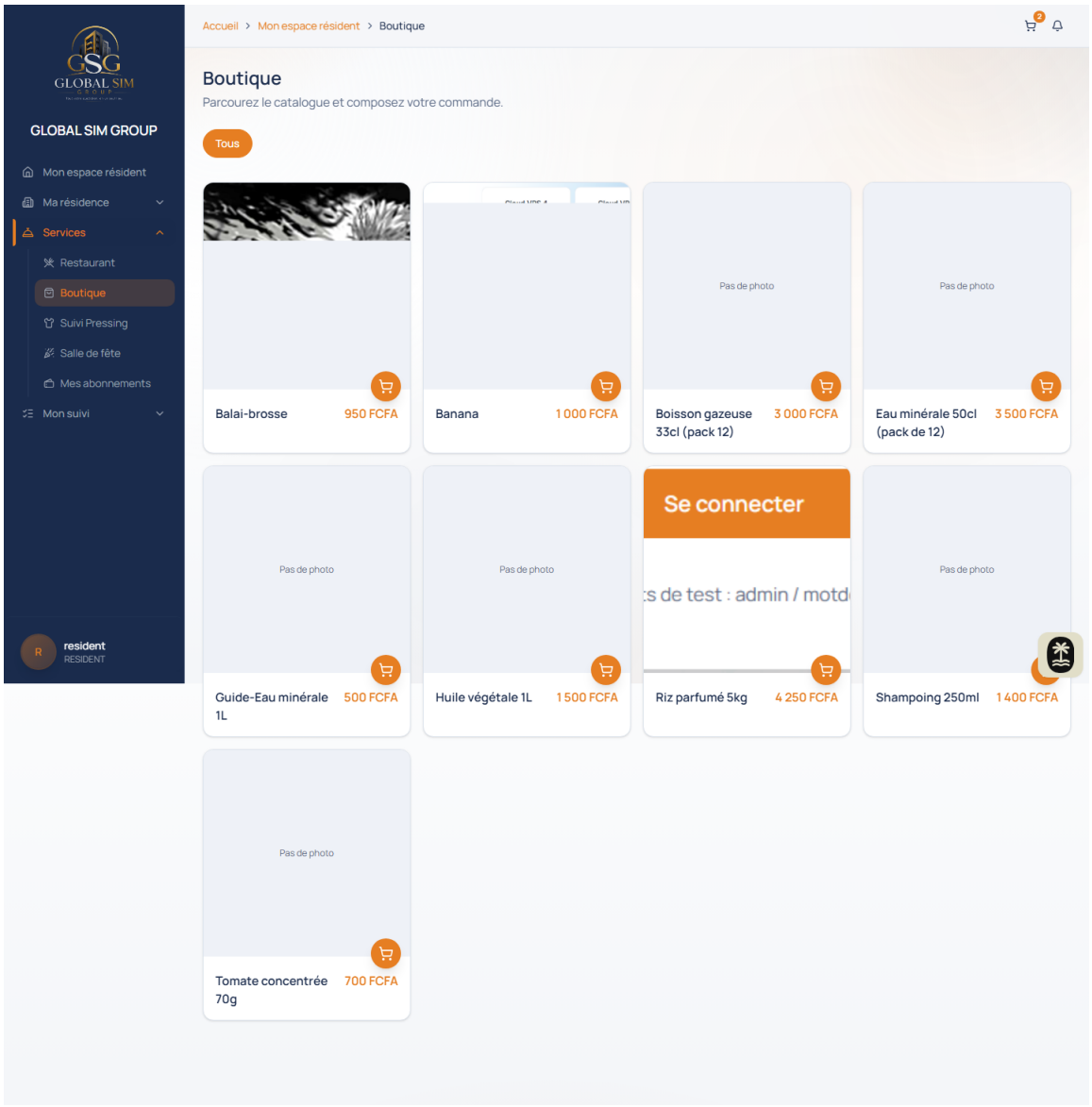


FIGURE 22 – Le catalogue boutique dans le portail

1. Clique sur l'icône **panier** 🛒 d'un produit, choisis la **quantité** dans la fenêtre qui s'ouvre, puis **Ajouter au panier**.
2. Ouvre **Panier** dans « Mon suivi » et clique sur **Envoyer ma demande** dans la section Boutique.
3. Le personnel valide ta demande, puis tu retires tes articles et règles **au comptoir**.

ℹ Info : Restaurant et boutique partagent le **même panier** — deux sections distinctes, envoyées séparément (une commande restaurant et une demande boutique). Le suivi des deux se fait dans **Mes demandes** ; un bouton **Annuler la demande** reste disponible tant qu'elle n'est pas validée.

12 Mes abonnements

Un **abonnement**, c'est un forfait prépayé (pressing au kilo, couverts restaurant…) : tu paies un quota à l'avance, puis tes commandes piochent dedans. La page **Mes abonnements** liste les tiens :

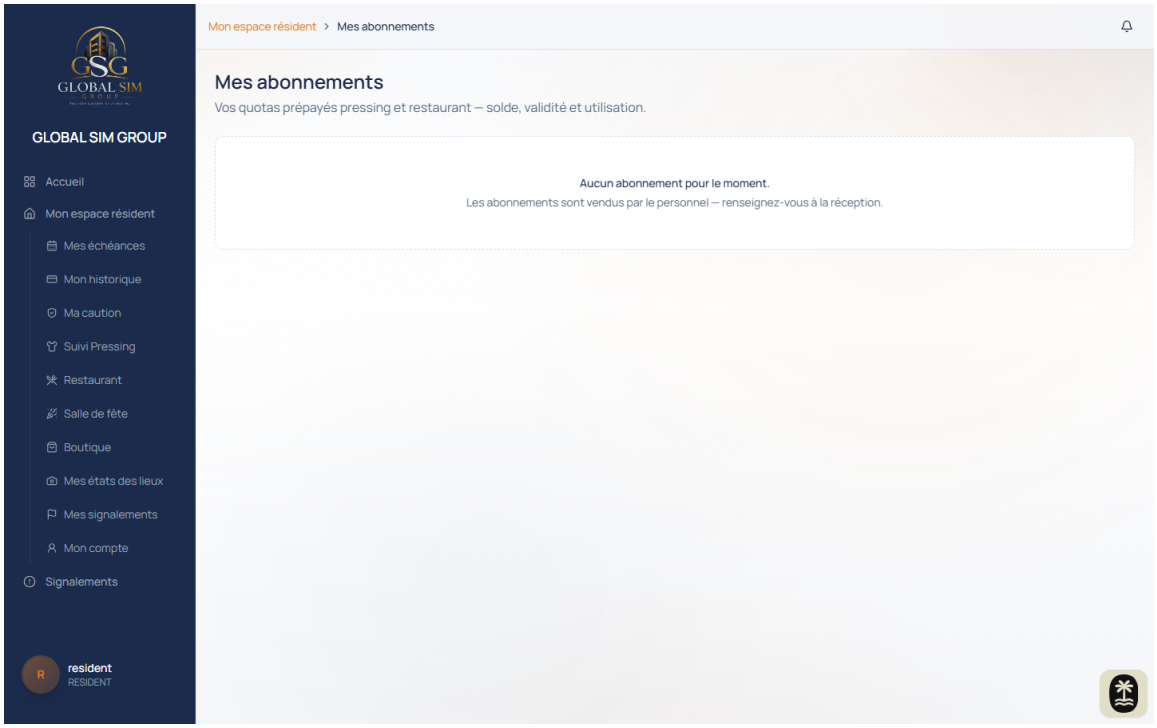


FIGURE 23 – La page abonnements — aucun abonnement pour le moment

Pour chaque souscription tu vois l'**offre**, le **solde restant** (kg ou pièces), la **validité** et l'**utilisation** déjà faite — clique pour le détail.

Info : Les abonnements sont **vendus par le personnel** : renseigne-toi à la réception pour en souscrire un. Ensuite, quand tu commandes au restaurant ou au pressing, la couverture s'applique automatiquement.

13 Signaler un problème

Une fuite d'eau, la clim en panne, du bruit la nuit ? La page **Mes signalements** te permet de le dire — avec des photos si tu veux — et de suivre la réponse des équipes :

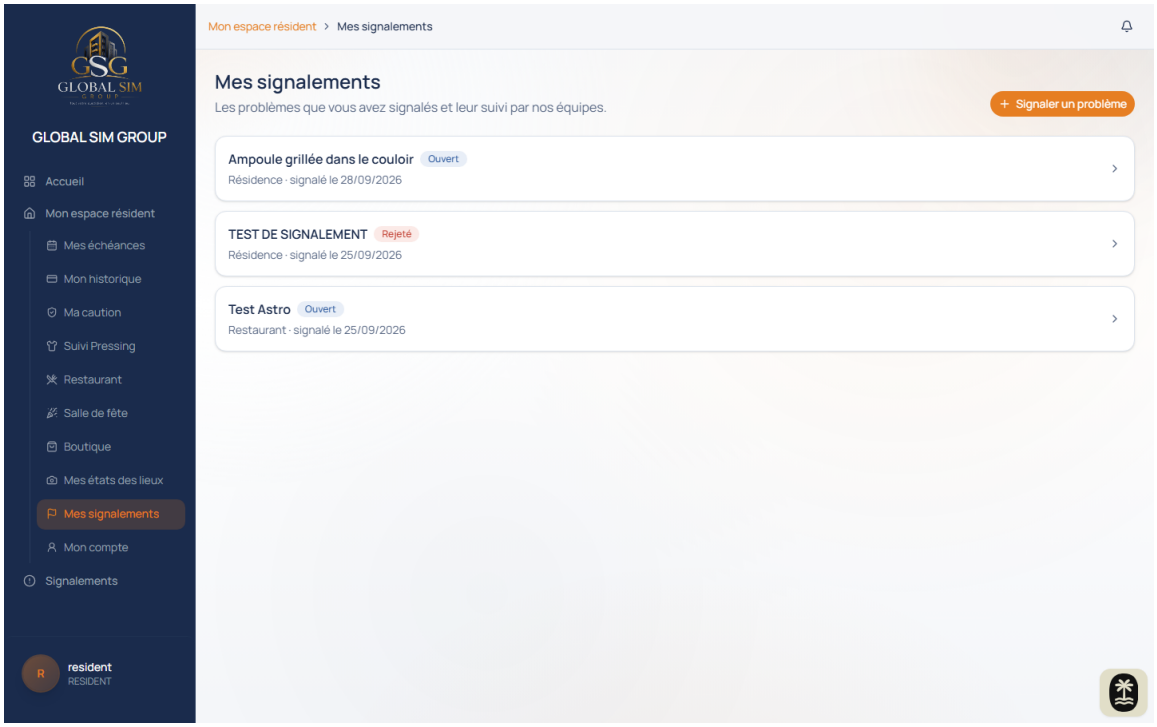


FIGURE 24 – La liste de tes signalements

Chaque carte montre le **sujet**, le **statut** en couleur (**Ouvert** en bleu tant que le problème n'est pas traité, **Rejeté** en rouge s'il n'est pas retenu, puis les statuts de traitement), le **service concerné** et la date.

13.1 Déclarer un signalement

1. Clique sur **Signaler un problème** en haut à droite.
2. Écris le **Sujet** en quelques mots (ex : « Ampoule grillée dans le couloir »).
3. Choisis le **Service concerné** (optionnel) : Résidence, Restaurant, Pressing, Boutique, Salle de fête… ou « **Je ne sais pas / signalement général** » si tu n'es pas sûr.
4. Indique le **Lieu** (optionnel) : chambre, étage, hall…
5. Décris le problème dans **Description** : quoi, depuis quand.
6. Ajoute des **Photos** (optionnel) : **Choose Files** pour joindre des fichiers (JPG, PNG ou WebP, 5 Mo maximum par photo) ou **Prendre une photo** pour utiliser l'appareil photo de ton téléphone ou ordinateur. Chaque photo choisie apparaît en **vignette** : clique dessus pour l'agrandir, touche sa croix × pour la retirer avant l'envoi.
7. Clique sur **Envoyer mon signalement**.

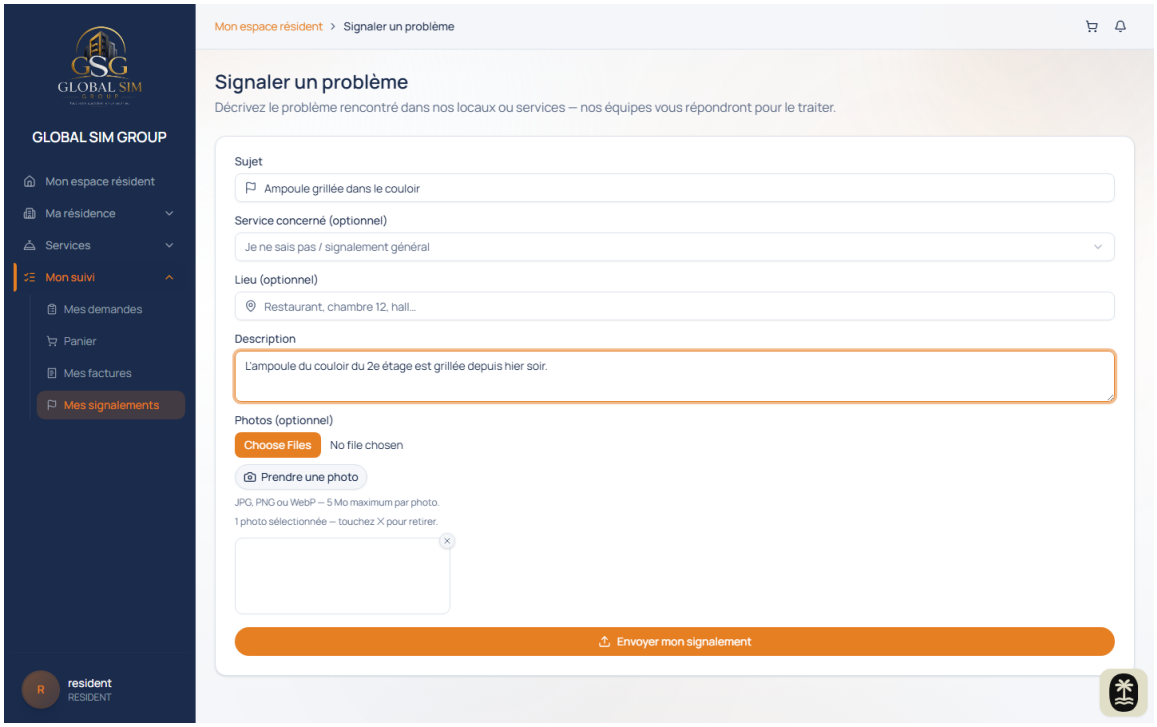


FIGURE 25 – Le formulaire de signalement rempli

Ton signalement s'ouvre ensuite : statut **Ouvert**, le suivi des actions du personnel, et tes photos jointes :

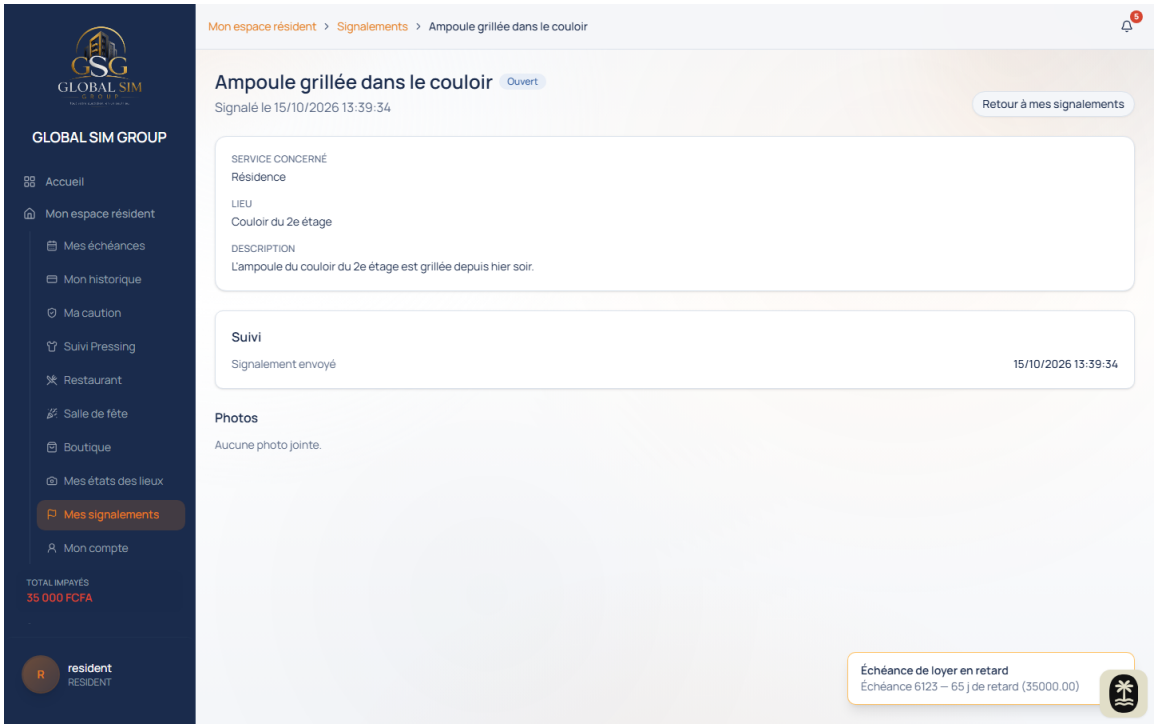


FIGURE 26 – La fiche du signalement créé

Astuce : Plus ta description est précise (lieu exact, depuis quand, photo), plus le service concerné peut agir vite.

14 Mes factures : reçus et tickets de tous les services

La page **Mes factures** (menu « Mon suivi ») centralise **tous** tes justificatifs : factures, reçus et tickets — toutes prestations confondues (loyer, restaurant, pressing, boutique, salle de fête…) :

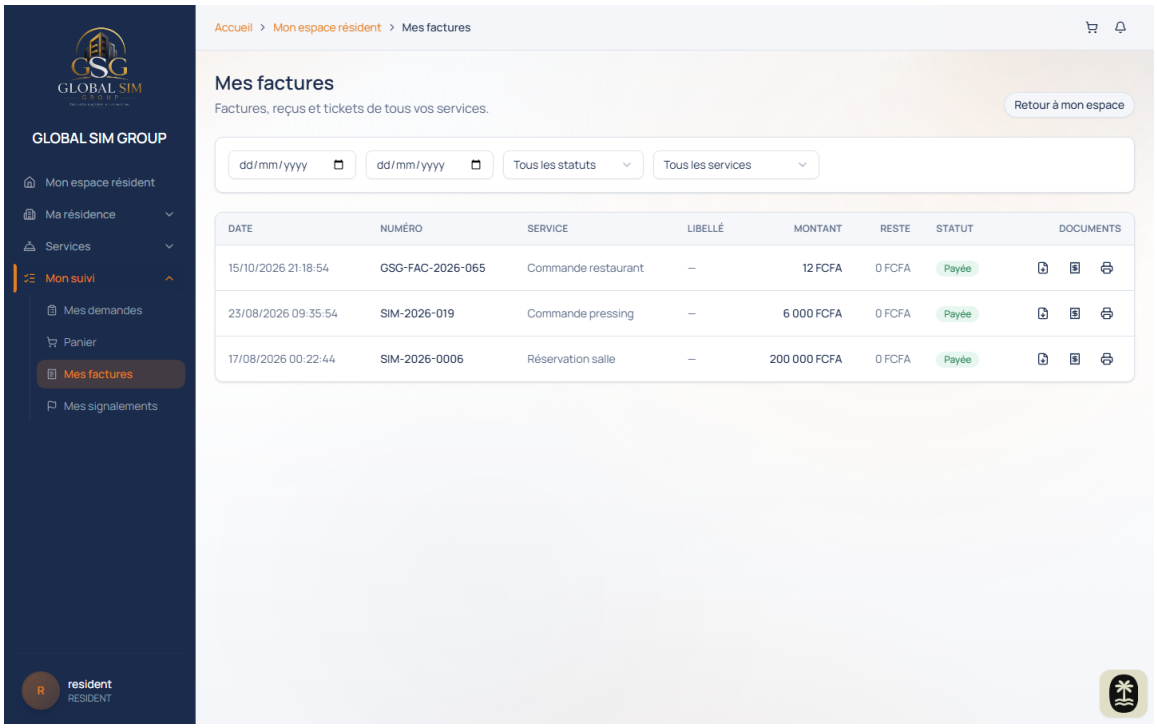


FIGURE 27 – « Mes factures » : les justificatifs de tous les services en un tableau

- Quatre **filtres** en haut : plage de **dates** (début / fin), **statut** de la facture et **service** concerné.
- Chaque ligne donne la date, le numéro, le service, le montant, le **reste** à payer et le statut.
- Dans la colonne **Documents**, les icônes téléchargent le **PDF** de la facture, le **reçu** et le **ticket** associés — ouvrent la boîte d'impression pour le ticket.

Info : C'est la page idéale pour récupérer un justificatif sans chercher dans chaque rubrique : un paiement enregistré par le personnel produit ici ses documents en un clic.

15 Mon compte : identité et mot de passe

La page **Mon compte** (en bas du menu latéral) rassemble tout ce qui concerne ton accès :

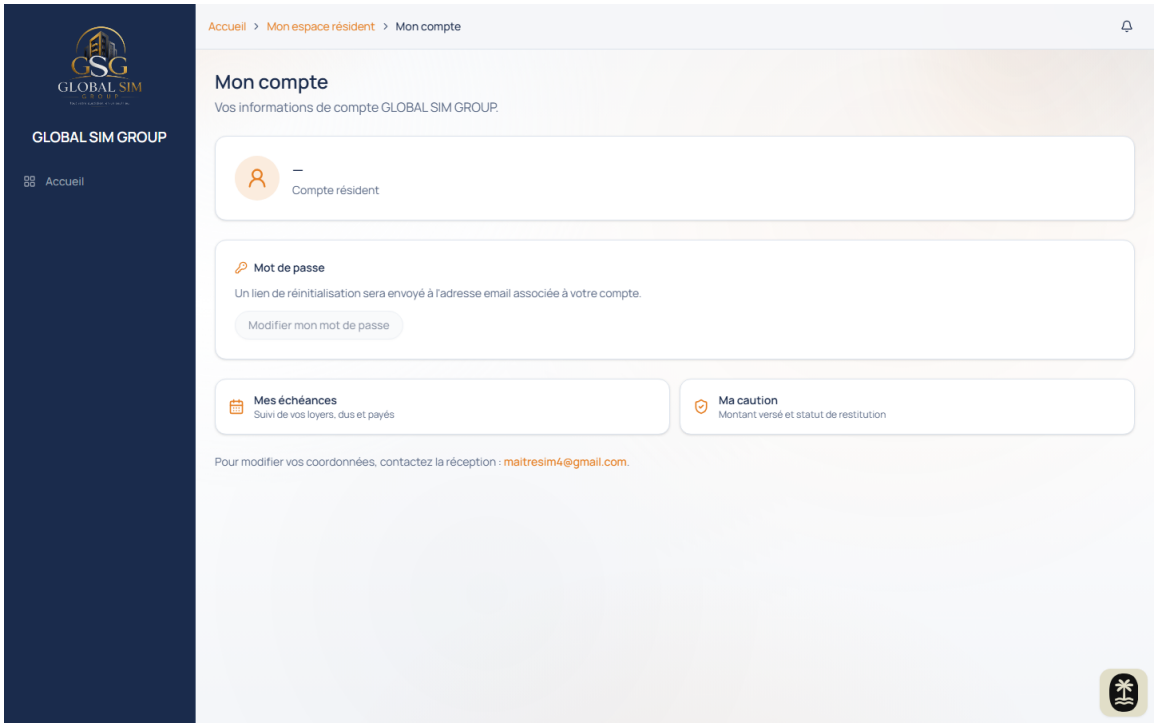


FIGURE 28 – La page « Mon compte »

- **Ta carte d'identité** : nom complet, « Compte résident », numéro de dossier et ton identifiant de connexion.
- **Votre logement** : le logement, le contrat, le loyer et la périodicité en cours.
- **Services accessibles** : la liste des services ouverts à ton compte (permissions).
- **Mot de passe** : le bouton **Modifier mon mot de passe** envoie un **email de réinitialisation** à l'adresse associée à ton compte — suis le lien pour définir un nouveau mot de passe ; ta session actuelle sera alors fermée.

⚠ Attention : Le nouveau mot de passe se choisit **via le lien reçu par email** : sans adresse email valide enregistrée sur ton compte, demande à la réception de la renseigner.

16 Le portail sur téléphone

Le portail fonctionne aussi sur ton téléphone : les pages s'adaptent à l'écran. Le menu latéral se replie derrière l'icône ☰ en haut à gauche :

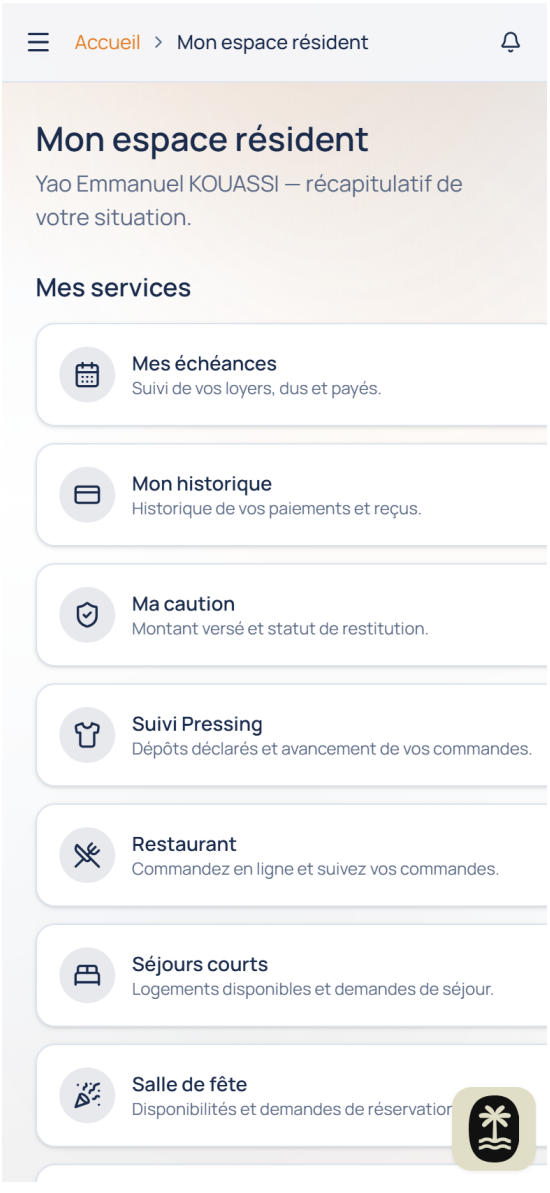


FIGURE 29 – « Mon espace résident » sur mobile



FIGURE 30 – Les échéances sur mobile

ℹ Info : Même confort qu'à l'ordinateur : tu peux demander un séjour ou signaler un problème depuis ton lit — les photos du téléphone se joignent directement au formulaire.

17 J'ai un problème : que faire ?

Problème	Solution
Je n'arrive pas à me connecter	Vérifie l'identifiant et le mot de passe remis par la réception. En cas d'oubli, clique sur « **Mot de passe oublié ?** » sous le bouton de connexion : un email de réinitialisation part vers l'adresse enregistrée sur ton compte. Sinon, demande à la réception.
La page « Mon espace résident » ne s'ouvre pas	Il te manque la permission `PORTAIL.VOIR` — demande à la réception.
Je ne peux pas envoyer mon panier / pas de bouton « Demander »	Chaque action demande sa permission (`RESTAURANT.COMMANDER`, `MARCHANDISE.COMMANDER`, `SALLE_FETE.DEMANDER`...). Si la commande est désactivée ou que le bouton manque, ton compte n'a pas le droit — demande à la réception.
Le reçu d'une échéance payée n'apparaît pas	Le bouton « Reçu » n'existe que sur les lignes déjà encaissées. Si tu viens de payer à la caisse, attends que le personnel enregistre le règlement.
Aucun logement n'apparaît dans la demande de séjour	Il n'y a pas de logement libre sur ces dates, ou les deux dates ne sont pas encore remplies. Essaie une autre période.
Le formulaire de séjour refuse mes dates	L'arrivée doit être dans le futur et le départ après l'arrivée — corrige les dates.
Un message dit que mon créneau « chevauche une réservation confirmée »	La salle est déjà prise sur cet horaire : décale l'heure ou change de date. L'encadré « Occupation du jour » te montre les jours libres.
Ma demande est restée « En attente de validation »	C'est normal : le personnel doit la traiter (disponibilité, tarif). Tant qu'elle est en attente, elle ne bloque ni le logement ni la salle — et tu peux l'annuler depuis sa fiche.
Comment annuler une demande ?	Ouvre la fiche de la demande (séjour, salle de fête, restaurant, pressing, boutique) : le bouton **Annuler la demande** est visible tant qu'elle n'a pas été validée par le personnel.
« Aucune photo d'état des lieux disponible »	Aucun état des lieux n'a encore été versé à ton dossier — les photos sont ajoutées par le personnel lors de la visite.
Je veux payer en ligne depuis le portail	Ce n'est pas prévu : tous les règlements se font sur place (réception, caisse, comptoir). Le portail sert à demander et à suivre.

18 Récapitulatif des permissions

Ce que ton compte résident peut faire dépend de ses permissions — réglées par l'administration :

- `PORTAIL.VOIR` : ouvrir le portail et voir toutes tes pages (échéances, paiements, caution, états des lieux, suivis).
- `RESIDENCE.DEMANDER` : envoyer une demande de séjour court et l'annuler tant qu'elle est en attente.
- `RESTAURANT.COMMANDER` : passer une commande au restaurant et l'annuler tant qu'elle est en attente.
- `SALLE_FETE.DEMANDER` : demander une réservation de salle de fête et l'annuler tant qu'elle est en attente.
- `PRESSING.DECLARER` : annuler une demande de dépôt pressing encore en attente.
- `MARCHANDISE.COMMANDER` : demandes d'achat boutique (panier de l'espace client) et annulation tant qu'en attente.
- `SIGNALEMENT.VOIR` : voir tes signalements.
- `SIGNALEMENT.CREER` : déclarer un signalement (« Signaler un problème »).
- `RESIDENT.VOIR` : accéder à tes données de résident (contrat, logement).

Info : Sans la permission, le bouton correspondant n'apparaît simplement pas : ce n'est pas un bug. Demande à la réception de faire ajuster ton compte si un service te manque.

Bon séjour chez GLOBAL SIM GROUP !