

CRÉEZ VOTRE ESPACE CLIENT EN 4 ÉTAPES

Pour effectuer vos démarches et bénéficier de nombreux services



ÉTAPE 1

Rendez-vous sur le site espaceclients-ape.eauxdemarseille.fr

cliquez sur le bouton :  situé à droite de la page d'accueil

ÉTAPE 2

Choisissez le nom de votre commune dans le menu déroulant. Le site vous indique le nom de la société qui gère votre contrat d'abonné. Cliquez sur "Continuer"

Votre commune

Velaux (Exemple) ▼

ÉTAPE 3

Le formulaire "Ouvrir un espace client" s'affiche. Tous les champs qu'il contient sont obligatoires (*). Le mot de passe requiert des caractères obligatoires qui sont précisés sous le champ de saisie. Tant qu'une croix rouge est présente, le mot de passe ne peut être pris en compte. Pour être validé, le mot de passe doit être saisi une deuxième fois dans le champ de confirmation.

Mot de passe *




Pour des raisons de sécurité, votre mot de passe doit contenir :

Un nombre
8 caractères

Un caractère spécial



Champ obligatoire

Pour pouvoir créer votre Espace Client, il faut **renseigner un numéro de contrat (7 chiffres sans la lettre)** et le **numéro du compteur correspondant** (présents sur les factures. Vous pouvez visualiser leur emplacement sur les factures en cliquant sur bouton ).

 Numéro de contrat *

 Numéro de compteur *

Si une erreur est détectée (ex : aucun abonné ne correspond au numéro de contrat / numéro de compteur), le message suivant est affiché en bas de la page.

Les informations saisies pour ce compte sont incorrectes. Veuillez vérifier votre saisie.

Une fois le formulaire correctement rempli, cliquez sur le bouton :

Soumettre 

Le message de validation ci-dessous s'affiche en haut à droite de la page d'accueil.

Votre demande

- ✓ Votre compte a bien été créé. Vous devez à présent cliquer sur le lien d'activation contenu dans le mail qui vous a été envoyé.

ÉTAPE 4

Un e-mail vous est envoyé à l'adresse que vous avez saisie dans le formulaire (*Vérifiez que cet e-mail n'est pas arrivé dans votre dossier "Courriers indésirables" ou "Spam"*). Cliquez sur le lien d'activation en [bleu](#) pour valider l'ouverture de votre Espace Client. **Attention : ce lien n'est valable que 48 heures.** Si vous dépassez ce délai, vous devrez recommencer entièrement la procédure.

Une fois le lien activé, la page de votre Tableau de Bord s'ouvre avec l'affichage de ce message, en haut à droite.

- ✓ **Bienvenue sur votre Agence en Ligne**
Votre compte a été validé.

Dans le même temps, un second e-mail vous informe de la confirmation de votre compte.

MOT DE PASSE OUBLIÉ

En cas de perte ou d'oubli de votre mot de passe, cliquez sur "**Mot de passe oublié ?**". Saisissez l'adresse e-mail que vous avez renseignée sur votre compte et validez. Le message ci-dessous apparaît :

- ✓ Si votre compte existe, un e-mail vous a été adressé. Il contient toutes les informations nécessaires.

Cliquez sur le **lien de réinitialisation en [bleu](#)** contenu dans l'e-mail que vous avez reçu. La page d'accueil de l'Espace Clients s'ouvre et vous demande **de choisir et confirmer votre nouveau mot de passe**. Vous devrez, comme précédemment, **respecter les caractères obligatoires (8 caractères minimum, contenant un nombre et un caractère spécial)** pour que le mot de passe puisse être accepté. Cliquez sur le bouton "Valider" pour terminer la procédure. Une fenêtre vous informe :

- ✓ Votre mot de passe a été mis à jour.

Un nouvel e-mail vous confirme la mise à jour de votre mot de passe. Votre compte est de nouveau opérationnel.