



## Foire aux questions (FAQ)

### Gestion de mon compte

- Qu'est-ce que « Votre espace citoyen » ?
- Quel est l'intérêt de créer un compte ?
- Comment créer un compte ?
- Comment modifier mon compte ?
- Comment me connecter ?

### Sécurité

- A quoi sert le cryptogramme qu'il faut ressaisir ?
- Que faire si j'ai perdu mon mot de passe ?
- Mes informations sont-elles protégées ?
- Mes informations peuvent-elles être transmises à d'autres organismes ?

### Les démarches

- Où cliquer pour effectuer une démarche en ligne ?
- Des pièces justificatives sont demandées, je ne les ai que sur papier, est-ce bloquant ?
- Puis-je effectuer des démarches si mon compte n'est pas encore validé ?
- Pourquoi certaines démarches nécessitent un compte et d'autres pas ?

### Avancement et communication avec ma mairie

- Dois-je répondre aux mails que je reçois ?
- Comment connaître l'avancement d'une démarche que j'ai soumise ?

### Le paiement par carte bancaire

- Où puis-je consulter l'historique de mes factures ?
- Pourquoi n'ai-je aucune facture dans mon compte ?
- Le message « impossible d'ajouter cet article, vous devez d'abord payer ceux en attente dans votre panier » s'affiche. Que faire ?

## **Qu'est-ce que « Votre espace citoyen » ?**

C'est un espace électronique sécurisé vous permettant de :

- gérer vos données administratives
- renseigner des informations sur les membres de votre foyer
- accéder à un bouquet de démarches en ligne pour une partie ou pour tous les membres de votre foyer
- suivre l'avancement de vos demandes

## **Quel est l'intérêt de créer un compte ?**

L'intérêt est de ne saisir qu'une seule fois les informations administratives vous concernant, vous et votre foyer. Celles-ci seront ensuite utilisées à chaque nouvelle démarche que vous réaliserez sans avoir à les fournir à nouveau.

*Conseil d'utilisation* : vous pouvez saisir un nombre limité d'informations dans un premier temps, puis compléter votre dossier progressivement au fur et à mesure des démarches que vous ferez. A chaque étape ou démarche, l'écran vous guidera et vous précisera les informations nécessaires.

## **Comment créer un compte ?**

Sur la page d'accueil « Votre espace citoyen » :

1. sous le titre « Créer un compte », à droite de la fenêtre, cliquez sur le bouton « Je souhaite créer un compte ».
2. saisissez les informations demandées.
3. choisissez un mot de passe que vous devrez conserver en lieu sûr.
4. recopiez le cryptogramme qui apparaît à l'écran dans le champ de saisie adéquat (voir plus bas son utilité).
5. cliquez sur le bouton « Confirmer et continuer ».
6. Vous allez recevoir un mail vous indiquant votre identifiant personnel. Veillez à bien le conserver.

## **Comment modifier mon compte ?**

Vous devez tout d'abord vous connecter à votre compte en saisissant votre identifiant et votre mot de passe, puis dans l'onglet « Compte » cliquez sur « Modifier ».

Modifier un membre existant : dans la partie gauche de l'écran les membres déclarés apparaissent et sont répartis entre adultes (à gauche) et enfants (à droite).

Vous pouvez alors :

1. Modifier un membre existant :
  - cliquez sur « Voir la fiche du membre désiré », dans la partie droite de l'écran, pour visualiser les informations liées à cette personne.
  - Cliquez sur « Modifier » : vous pouvez alors changer les informations désirées. Laissez-vous guider jusqu'à la validation.

2. Ajouter un nouveau membre : un menu apparaît au centre de la fenêtre :

- Suivant votre souhait d'ajouter un adulte ou un enfant à votre compte, cliquez sur le menu correspondant au centre de l'écran
- Un formulaire de saisie apparaît avec le nom de famille pré-rempli et identique à celui utilisé lors de la création du compte. Vous pouvez le conserver ou saisir un autre nom
- Saisissez les informations nécessaires et laissez-vous guider jusqu'à la validation

## **Comment me connecter à mon compte ?**

Sur la page d'accueil « Votre espace citoyen » en haut à gauche :

- dans le champ « Utilisateur » saisissez l'identifiant qui est précisé sur le mail qui vous a été envoyé
- dans le champ « mot de passe » saisissez le mot de passe que vous avez choisi

## **A quoi sert le cryptogramme qu'il faut ressaisir ?**

A la fin de la procédure de création de compte ainsi que pour les demandes d'actes, un cryptogramme apparaît à l'écran avec des caractères déformés que vous devez ressaisir dans un champ.

Ceci est une protection afin d'éviter que des « robots », c'est-à-dire des logiciels malveillants, se connectent au site internet de la Ville et déroulent une séance entièrement automatique permettant de créer en masse des comptes ou des demandes totalement artificielles dans le but de surcharger le site internet et de le paralyser.

Le cryptogramme évite ce risque et protège le site internet contre ces attaques.

## **Que faire si j'ai perdu mon mot de passe ?**

Sur la page d'accueil de « Votre espace citoyen » :

- saisissez votre identifiant
- en dessous, cliquez sur le lien « *mot de passe oublié* »
- Une question apparaît correspondant à celle que vous avez choisie lors de la création de votre compte. Saisissez la réponse adéquate puis cliquez sur le bouton « Confirmer »
- Un mail vous est envoyé avec un nouveau mot de passe

## **Mes informations sont-elles protégées ?**

Oui, la protection des informations des citoyens est une priorité forte pour nous. Nous faisons appel aux technologies les plus récentes en la matière pour garantir un niveau élevé de sécurité.

## **Mes informations peuvent-elles être transmises à d'autres organismes ?**

Non, les informations que vous saisissez sont strictement destinées aux services internes de la mairie en charge de traiter les demandes que vous formulez. Aucune information de votre compte ne sera transmise à un autre organisme, qu'il soit public ou privé.

## **Où cliquer pour effectuer une démarche en ligne ?**

Sur la page d'accueil de « Votre espace citoyen » :

- connectez-vous à votre compte en saisissant votre identifiant et votre mot de passe, et cliquez sur le bouton « Connexion »
- une fois connecté, cliquez sur l'onglet « Services en ligne »
- vous devez ensuite choisir le thème, et dans celui-ci la démarche que vous souhaitez effectuer
- laissez-vous guider et remplissez les informations à la demande que vous avez choisie

### **Des pièces justificatives sont demandées, je ne les ai que sur papier, est-ce bloquant ?**

Non, vous pouvez toujours effectuer une démarche en ligne même si vous ne disposez pas des documents nécessaires sous forme numérisée (grâce à un scanner ou à un appareil photo numérique). En ce cas, le service qui instruira votre demande vous contactera en temps utile et vous demandera de vous présenter au Guichet Unique avec vos documents papier.

### **Puis-je effectuer des démarches si mon compte n'est pas encore validé ?**

Oui, une fois votre compte créé et même si celui-ci n'est pas encore validé par le service habilité au sein de la mairie, vous pouvez réaliser différentes démarches. En revanche, vous ne pourrez faire aucune modification de votre compte tant que celui-ci ne sera pas validé.

### **Pourquoi certaines démarches nécessitent un compte et d'autres pas ?**

Le principe de l'outil est de créer un « compte citoyen » afin de ne saisir qu'une seule fois les données principales sans avoir à les fournir à chaque démarche. Ce principe est pertinent si vous habitez la ville et ses environs et que vous êtes susceptibles d'effectuer plusieurs démarches dans l'année.

Pour autant, il existe une exception qui concerne les demandes d'actes de naissance, de mariage et de décès. En effet, dans ces cas précis, vous avez vécu ces événements dans notre ville mais vous pouvez avoir déménagé dans une autre ville en France ou à l'étranger. Vous ne serez donc pas un utilisateur régulier de ce service et la création d'un compte serait inutile. C'est la raison pour laquelle ces démarches sont accessibles librement sans compte.

### **Dois-je répondre aux mails que je reçois ?**

Non, les messages que vous recevez ne nécessitent aucune réponse sous forme de mail. Voici quelques exemples de messages possibles :

- Accusé / réception : après chaque opération que vous réalisez, vous recevez automatiquement par mail un accusé de réception confirmant que nous avons bien reçu votre demande
- Décision prise : le service instructeur de votre demande vous fera part, lorsque la demande l'exige, de la décision prise sous forme d'accord ou de refus avec motif
- Information : il peut s'agir d'un message vous demandant par exemple de vous présenter au Guichet Unique accompagné de pièces justificatives. Il peut s'agir également d'un rappel pour « sortir vos encombrants dans la rue le ../. /.. » suite à une demande que vous aurez faite en ce sens.

### **Comment connaître l'avancement d'une démarche que j'ai soumise ?**

Vous devez tout d'abord vous connecter à votre compte en saisissant votre identifiant et votre mot de passe. Vous avez ensuite deux possibilités :

- en consultant l'onglet « Accueil » : celui-ci affiche la liste des démarches que vous avez soumises avec, en face de chacune d'elle, à droite, une barre signalant l'étape d'avancement de votre demande
- en consultant l'onglet « Demandes » : celui-ci reprend les mêmes informations que l'onglet « Accueil » auxquelles s'ajoutent la date et le membre de votre foyer concerné par la démarche. Si vous cliquez sur le numéro de la démarche à gauche de l'écran, vous pourrez visualiser le détail sous forme d'une nouvelle fenêtre affichant un fichier au format PDF.

### **Où puis-je consulter l'historique de mes factures ?**

Les factures émises durant **les 3 derniers mois** sont accessibles dans l'onglet « Paiements » et réparties dans deux rubriques distinctes :

- « Terminés » : pour consulter la ou les factures déjà payées
- « Tous les paiements » : pour consulter et payer la ou les factures qui n'ont pas encore été réglées

### **Pourquoi n'ai-je pas de facture dans mon compte ?**

Pour visualiser des factures, vous devez réunir 2 conditions :

- avoir bénéficié de prestations dans les domaines du scolaire, périscolaire, qui soient soumises à une facturation
- avoir créé votre compte **depuis plus de 2 jours ouvrés**, délai nécessaire pour que nos services le vérifie et le valide

### **Le message « Impossible d'ajouter cet article, vous devez d'abord payer ceux en attente dans votre panier » s'affiche. Que faire ?**

Ce message apparaît si vous essayez d'ajouter deux fois la même facture à votre panier.

Pour poursuivre le paiement, vous devez tout d'abord cliquer sur le bouton « OK » de la fenêtre pour faire disparaître ce message puis cliquer à gauche de l'écran sur le lien « Accéder à votre panier » et régler la ou les factures déjà sélectionnées.