

FOIRE AUX QUESTIONS (FAQ)

Gestion de mon compte

- [Qu'est-ce que "mon Compte Citoyen" ?](#)
- [Quel est l'intérêt de créer un "Compte Citoyen" ?](#)
- [Comment créer un "Compte Citoyen" ?](#)
- [Comment modifier mon "Compte citoyen" ?](#)
- [Comment me connecter à mon "Compte Citoyen" ?](#)

Sécurité

- [A quoi sert le cryptogramme qu'il faut ressaisir ?](#)
- [Que faire si j'ai perdu mon mot de passe ?](#)
- [Mes informations seront-elles protégées ?](#)
- [Mes informations seront-elles transmises à d'autres organismes ?](#)

Les démarches

- [Où cliquer pour effectuer une démarche en ligne ?](#)
- [Des pièces justificatives sont demandées, je ne les ai qu'en 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 communications avec ma Mairie

- [Dois-je répondre aux emails ou aux courriers que je reçois ?](#)
- [Comment connaître l'avancement d'une démarche que j'ai soumise ?](#)
- [Que signifie l'état d'avancement en regard d'une démarche que j'ai soumise ?](#)

• Qu'est-ce que "Mon Compte Citoyen" ?

C'est un espace électronique sécurisé vous permettant de :

- gérer vos données administratives,
- déclarer les membres de votre foyer (facultatif),
- choisir un mode de communication lié à vos démarches : courriel, téléphone, courrier,
- accéder à un bouquet de démarches en ligne pour tous les membres de votre foyer,
- suivre l'état d'avancement de vos demandes.

[Retour sommaire](#)

• Quel est l'intérêt de créer un Compte Citoyen ?

L'intérêt c'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.

[Retour sommaire](#)

• Comment créer un Compte Citoyen ?

Deux possibilités vous sont offertes pour créer votre compte citoyen :

A) Depuis la fonction « Je souhaite créer un compte » sur la page d'accueil du Portail Citoyen :

- Vous devrez saisir les informations personnelles du responsable de compte,
- Choisir un mot de passe,
- Choisir une réponse parmi une liste de questions simples (sera utilisée en cas de perte de mot de passe),
- Recopier le texte dans l'image, le "cryptogramme", qui apparaît à l'écran dans le champ « Saisir le texte de l'image » (voir [A quoi sert le cryptogramme qu'il faut ressaisir ?](#)),
- Cliquez sur le bouton "Confirmer et continuer",
- Vous pouvez compléter la composition de votre foyer (autre adulte, enfants) et fournir les pièces justificatives demandées à l'ouverture d'un compte,
- Vous recevrez un courriel vous indiquant votre identifiant pour accéder ultérieurement au Portail Citoyen (normalement prénom.nom, sauf en cas d'homonyme ayant créé un compte avant vous).

B) En choisissant de faire directement une demande avant même de créer un compte :

- Choisissez un thème et dans celui-ci une première demande en ligne,
- Comme vous ne pouvez pas vous identifier, choisissez « Commencer » dans le cadre « Je n'ai pas de compte »,
- Vous devrez saisir vos informations personnelles avant de formuler votre demande en ligne,
- Si vous répondez « oui » pour le suivi de la demande il vous sera demandé de saisir deux fois le mot de passe que vous préférez,
- Il vous est aussi demandé de choisir une réponse parmi une liste de questions simples (sera utilisée en cas de perte de mot de passe)
- Recopier le texte dans l'image, le "cryptogramme", qui apparaît à l'écran dans le champ « Saisir le texte de l'image » (voir [A quoi sert le cryptogramme qu'il faut ressaisir ?](#)),
- Cliquez sur le bouton "Commencer la demande".
- Vous recevrez un courriel vous indiquant votre identifiant pour accéder ultérieurement au Portail Citoyen (normalement prénom.nom, sauf en cas d'homonyme ayant créé un compte avant vous).

[Retour sommaire](#)

• Comment modifier mon Compte Citoyen ?

Vous devez tout d'abord vous connecter à votre compte en saisissant votre code d'accès et votre mot de passe, puis sur la page d'accueil cliquez sur l'onglet "Compte".

Vous pouvez réaliser deux types de modifications dans votre compte :

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

1. Cliquez sur « voir la fiche » du membre désiré, sa fiche détaillée est affichée
2. Cliquez sur "Modifier" en regard de chaque bloc d'information, vous pouvez alors changer les informations désirées puis laissez vous guider jusqu'à la validation

Ajouter un nouveau membre :

1. Suivant votre souhait d'ajouter un adulte ou un enfant à votre compte, cliquez sur le « Ajouter » correspondant,
2. Un formulaire de saisie apparaît avec certaines zones pré-remplies à l'aide d'un contenu identique à celui utilisé lors de la création du compte, vous pouvez les conserver ou les remplacer,
3. Saisissez les autres informations nécessaires et laissez vous guider jusqu'à la validation.

[Retour sommaire](#)

- **Comment me connecter à mon Compte Citoyen ?**

Sur la page d'accueil de "Mon Compte Citoyen" en haut à gauche :

1. dans le champ "Identifiant" saisissez le code d'accès que vous avez choisi lors de la création de votre compte,
2. dans le champ "Mot de passe" saisissez celui que vous avez également choisi.

[Retour sommaire](#)

- **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 séquence 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.

[Retour sommaire](#)

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

Sur la page d'accueil du Portail Citoyen :

1. saisissez votre identifiant,
2. à droite du cadre d'identification, cliquez sur le lien "Mot de passe oublié ?",
3. un cadre « Répondez à votre question » apparaît avec le texte de la question correspondant à celle que vous avez choisie lors de la création de votre compte, saisissez la réponse puis cliquez sur le bouton "Confirmer",
4. un email vous est envoyé contenant un nouveau mot de passe.

[Retour sommaire](#)

- **Mes informations seront-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.

[Retour sommaire](#)

- **Mes informations seront-elles 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.

[Retour sommaire](#)

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

1. Soit vous choisissez directement sur la page d'accueil du Portail Citoyen le thème et la démarche que vous voulez effectuer et au début de celle-ci soit vous renseignez le cadre « Utiliser mon compte pour effectuer cette demande », soit vous utilisez « Je n'ai pas de compte »
2. Soit vous vous connectez à votre compte en saisissant votre identifiant et votre mot de passe et cliquez sur le bouton "Connexion" tout en haut à gauche de l'écran d'accueil et 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 réaliser,
3. Laissez-vous ensuite guider et remplissez les informations à la demande que vous avez choisi.

[Retour sommaire](#)

- **Des pièces justificatives sont demandées, je ne les ai qu'en 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 un appareil photo numérique). En ce cas, le service qui instruira votre demande vous demandera en temps utile de lui transférer ce document sous forme numérique ou de vous présenter au guichet adéquat avec vos documents papiers.

[Retour sommaire](#)

- **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.

[Retour sommaire](#)

- **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 d'état-civil, et éventuellement d'autres démarches. En effet dans ces cas précis, vous avez vécu ces événements dans notre Ville mais vous pouvez avoir déménagé dans une autre ville de France ou de 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.

[Retour sommaire](#)

- **Dois-je répondre aux emails ou aux courriers que je reçois**

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

- Accusé / réception : (par mail) : après chaque opération que vous réalisez, vous recevez automatiquement par email un accusé réception confirmant que nous avons bien reçu votre demande
- Décision prise (par mail ou courrier) : 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 le motif,
- Information (par mail ou courrier) : il peut s'agir de message vous demandant par exemple de vous présenter à nos guichets 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... etc.

[Retour sommaire](#)

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

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

- En consultant l'onglet « Accueil » : celui-ci affiche la liste des « Dernières demandes » que vous avez soumises avec, en face de chacune d'elle, à droite, son état d'avancement,
- 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 libellé de la démarche, vous pourrez visualiser le détail sous forme d'une nouvelle fenêtre affichant un fichier au format PDF si la demande est à l'état « validé » ou « en traitement » ou « rectifié » ou « complet » ou « rejeté » ou « annulé », sinon s'il s'agit d'un « brouillon » ou d'une demande « en attente » ou « incomplet », vous pourrez la compléter ou la modifier.

[Retour sommaire](#)

- **Que signifie l'état d'avancement en regard d'une démarche que j'ai soumise ?**

Lorsque vous observez vos démarches à partir des onglets « Accueil » ou « Demandes », un état d'avancement est indiqué en regard de chacune d'elles, dont la signification des valeurs possibles est :

- « brouillon » : vous n'avez pas encore soumis cette demande
- « en attente » : vous avez soumis votre demande, un agent va la prendre en charge
- « en traitement » : un agent a pris en charge votre demande
- « incomplet » : l'agent instructeur a décelé des manques dans votre demande
- « rectifié » : une action rectificative a été apportée à votre demande
- « complet » : tous les éléments nécessaires au traitement de votre demande sont présents, elle suit son cours
- « rejeté » : l'agent instructeur a rejeté votre demande
- « annulé » : l'agent instructeur a annulé votre demande
- « validé » : votre demande a été validée, le résultat doit vous parvenir

En général à l'appui d'un changement d'état « anormal » l'agent instructeur vous a contacté selon le mode de contact que vous avez retenu lorsque vous avez soumis votre demande.

[Retour sommaire](#)