



# **Manuel utilisateur du portail citoyen de la ville de Quiévrechain**



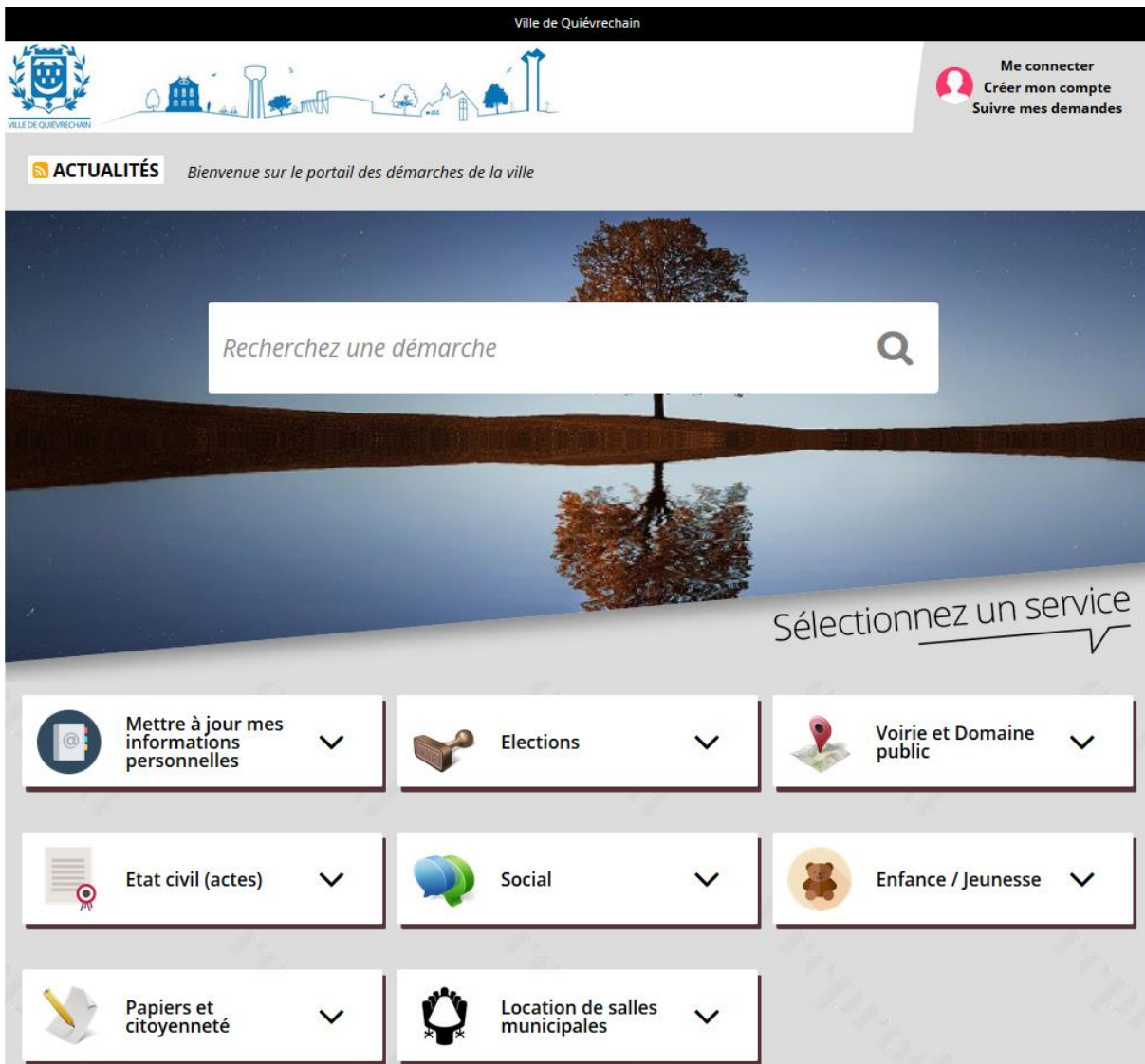
## SOMMAIRE

<b>1 LA PAGE D'ACCUEIL (NON CONNECTE)</b> .....	<b>2</b>
<b>2 CREATION DE COMPTE</b> .....	<b>3</b>
2.1 Activation du compte.....	5
2.2 Se Connecter.....	6
2.3 Mot de passe /Nom d'utilisateur oublié.....	6
2.3.1 Oubli du nom d'utilisateur.....	7
2.3.2 Oubli du mot de passe.....	8
<b>3 LA PAGE D'ACCUEIL (CITOYEN CONNECTE)</b> .....	<b>9</b>
3.1 Les échanges.....	9
3.2 Paiements.....	10
3.2.1 Recharger votre compte.....	11
3.2.2 Solde du compte.....	11
3.3 Agenda.....	12
3.4 Demandes.....	14
3.5 Profil.....	15
3.6 Faire une Fiche enfant.....	16
3.7 Déconnexion.....	19



# 1 LA PAGE D'ACCUEIL (NON CONNECTE)

La page d'accueil se présente comme ci-dessous. Sans être identifié, vous pouvez voir la liste de toutes les téléprocédures, cependant celles-ci nécessitent une identification pour y accéder.



The screenshot shows the homepage of the Ville de Quiévrechain website. At the top, there is a navigation bar with the city logo and name on the left, and user options like 'Me connecter', 'Créer mon compte', and 'Suivre mes demandes' on the right. Below this is a banner with the text 'ACTUALITÉS Bienvenue sur le portail des démarches de la ville'. A large search bar with the placeholder text 'Recherchez une démarche' and a magnifying glass icon is centered. Below the search bar, the text 'Sélectionnez un service' is displayed. A grid of service buttons follows, each with an icon and a dropdown arrow:

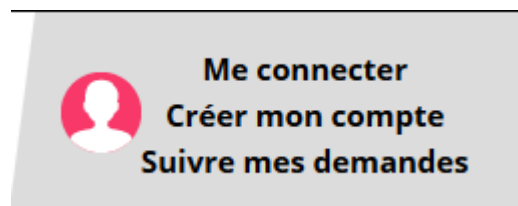
- Mettre à jour mes informations personnelles
- Elections
- Voirie et Domaine public
- Etat civil (actes)
- Social
- Enfance / Jeunesse
- Papiers et citoyenneté
- Location de salles municipales



## 2 CREATION DE COMPTE

---

Dans un premier temps, pour pouvoir s'identifier, il est nécessaire de se créer un compte. Pour cela, sur la page d'accueil, vous pouvez cliquer sur « Créer un compte » :



Vous arriverez sur une page de connexion ou de création de compte. Pour cela cliquez sur « créer mon compte »

### Vous n'avez pas encore de compte ?

En créant un compte, vous pourrez :

- ✓ Suivre l'avancement de vos démarches en ligne
- ✓ Gagner du temps ! Les formulaires sont pré-remplis avec vos informations
- ✓ Retrouver toutes vos démarches en un seul endroit

**CREER MON COMPTE**



En savoir plus sur France Connect

Une fois que vous êtes sur le formulaire de création de compte, il vous faut renseigner les champs :




## CRÉATION DE COMPTE PARTICULIER

1 - Identité

1 - Identité

Saisie des informations d'identité nécessaires à la création du compte

<b>Civilité *</b>	<input type="text" value="Monsieur"/>
<b>Nom de naissance *</b>	<input type="text" value="Dupin"/>
<b>Prénom *</b>	<input type="text" value="Pascal"/>
<b>2nd prénom</b>	<input type="text"/>
<b>3eme prénom</b>	<input type="text"/>
<b>Date de naissance *</b>	<input type="text" value="04"/> / <input type="text" value="03"/> / <input type="text" value="1988"/>
<b>Pays de naissance *</b>	<input type="text" value="France"/>
<b>Commune de naissance *</b>	<input type="text" value="LYON 02"/>
<b>Département de naissance *</b>	<input type="text" value="69"/>
<b>Email *</b>	<input type="text" value="dupin@yopmail.com"/>
<b>Recopiez les caractères de l'image *</b>	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;"></div> <p>Cliquer sur l'image pour la rendre plus lisible et/ou pour la renouveler.</p> <input type="text" value="xKe1S"/>

[✕ ANNULER LA DEMANDE](#)

[SUIVANT >](#)

Ensuite, cliquez sur suivant, vous accéderez à un récapitulatif de la demande qu'il ne faut en aucun cas oublier de valider si vous souhaitez créer votre compte.



## Informations de la demande

### 1 - Identité

Demandeur : Nouvel utilisateur

**Civilité \*** : Monsieur  
**Nom d'usage :**  
**Nom de naissance \*** : Dupin  
**Prénom \*** : Pascal  
**2nd prénom :**  
**3eme prénom :**  
**Date de naissance \*** : 04/03/1988  
**Département de naissance \*** : 69  
**Commune de naissance \*** : LYON 02  
**Pays de naissance \*** : France  
**Email \*** : dupin@yopmail.com

**X** ANNULER LA DEMANDE

◀ MODIFIER LES INFORMATIONS

ENREGISTRER LA DEMANDE ▶

## 2.1 ACTIVATION DU COMPTE

L'enregistrement des informations enverra un courriel sur la boîte mail renseignée antérieurement. À l'intérieur de ce message se trouve un lien d'activation de compte. Cliquez sur ce lien pour créer votre identifiant et mot de passe.

Un identifiant vous a été attribué par défaut ( prénom.nom ), vous pouvez le modifier si vous le souhaitez

**Votre identifiant de connexion \***

pascal.dupin

Veuillez créer votre mot de passe (Le mot de passe doit contenir au minimum 8 caractères avec un caractère majuscule, un caractère minuscule et un chiffre. Les caractères accentués ne sont pas acceptés. Les symboles suivants sont acceptés ! + @ # \$ % ^ & \* ( ) :

**Mot de passe \***

.....

**Répéter votre mot de passe \***

.....

ANNULER

▶ VALIDER ET ACCÉDER À VOTRE COMPTE

Par défaut un identifiant de connexion vous est proposé, celui-ci est modifiable. En validant vous serez automatiquement connecté à votre compte. Lorsque vous êtes connecté, en haut à droite de l'écran s'inscrit votre nom et prénom avec la possibilité de se déconnecter :



Si vous n'êtes pas connecté, et que vous désirez savoir comment faire, nous expliquons cela dans la partie suivante.

## 2.2 SE CONNECTER

---

Pour accéder aux téléprocédures, il faut que vous vous identifiiez. Pour cela, allez dans « me connecter » entrez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe dans les champs prévus à cet effet, puis cliquez sur « Me connecter » comme l'illustre la capture d'écran ci-dessous :

### Me connecter

Identifiant :\*

Mot de passe :\*

[Mot de passe ou identifiant oublié ?](#)

 ME CONNECTER

Vous arriverez alors sur la page d'accueil.



## 2.3 MOT DE PASSE / NOM D'UTILISATEUR OUBLIE

---

Si vous avez oublié votre mot de passe ou votre nom d'utilisateur, cliquez sur « Mot de passe / identifiant perdu ? »

### Me connecter

Identifiant :\*

Mot de passe :\*

[Mot de passe ou identifiant oublié ?](#)

Ensuite il vous suffit de cocher ce que vous avez perdu.

Qu'avez-vous perdu ? \*

- Mon identifiant  
 Mon mot de passe

### 2.3.1 Oubli du nom d'utilisateur

Si vous avez oublié ou perdu votre nom d'utilisateur, cochez le bouton « Mon identifiant », puis renseignez votre adresse mail en enfin cliquez sur « Envoyer », votre nom d'utilisateur vous sera envoyé par courriel.

Par exemple :





Qu'avez-vous perdu ? \*

- Mon identifiant  
 Mon mot de passe

Votre courriel

Votre nom d'utilisateur vous sera transmis par courriel.

ENVOYER

## 2.3.2 Oubli du mot de passe

Si vous avez oublié ou perdu votre mot de passe, cochez le bouton « Mon mot de passe », puis renseignez soit votre adresse mail soit votre identifiant puis cliquez sur « Envoyer », un lien pour réinitialiser votre mot de passe vous sera envoyé par courriel. Par exemple :

Qu'avez-vous perdu ? \*

- Mon identifiant  
 Mon mot de passe

Votre courriel

— OU —

Votre nom d'utilisateur

Un courriel vous sera envoyé afin de vous permettre de réinitialiser votre mot de passe.

ENVOYER

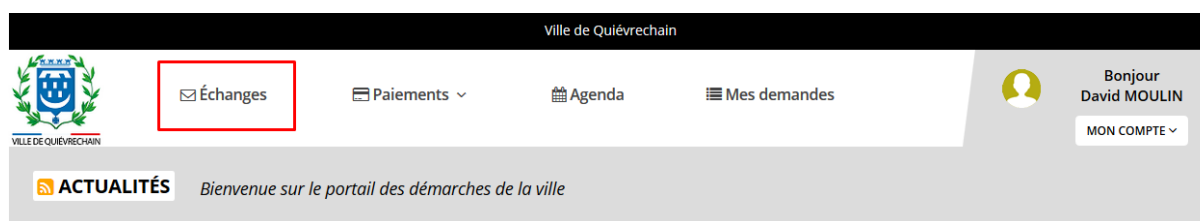


## 3 LA PAGE D'ACCUEIL (CITOYEN CONNECTE)

Pour accéder à cette partie veuillez vous connecter (si vous ne savez pas comment faire découvrez-le en [cliquant ici](#), si vous n'avez pas de compte citoyen, [suivez ce lien](#)).

### 3.1 LES ECHANGES

Pour y accéder, cliquez sur « Echanges »



Ce module est en deux parties :

Une première vous permettant de recevoir **les messages** provenant de la mairie en fonction d'une de vos demandes. Chacun de ces messages est lié à une demande

Une seconde permettant un **listing des justificatifs** fournit ainsi que ceux à fournir. Pour chacun de ces justificatifs sera noté son statut :

- ◆ **Valide** : Toutes les pièces justificatives sont validées par un agent.  
Chaque pièce validée sera enregistrée, ainsi vous n'aurez plus besoin de la fournir jusqu'à ce qu'elle soit expirée. Une pièce valide a donc été consultée par un agent et acceptée.
- ◆ **Invalide** : Le statut invalide vous informe que votre pièce a été traitée par un agent et refusée. Il vous faudra donc en fournir une.
- ◆ **Non fourni** : Ce sont les justificatifs que vous n'avez pas encore fournis.  
Une demande peut être enregistrée même si tous les justificatifs ne



sont pas fournis, vous pourrez les télécharger quand vous les avez via le module échange.

Comme vous pouvez le voir sur la capture suivante :

Vous accéderez ainsi à la liste de vos messages ainsi que de vos justificatifs à fournir.

Messages				
Date	Sujet	Téléservice concerné	Statut	Action
18/09/2017	Demande de justificatifs	Fiche enfant	Non lu	

Mes justificatifs à fournir			
Statut	Donnée concernée	Téléprocédure(s) concernée(s)	Action
● Non fourni	Carnet de vaccination DT Pollo de MOUNIER Éric	Fiche enfant : 16 Fiche enfant : 55 Fiche enfant : 76 Fiche enfant : 109	
● Non fourni	Livret de famille Intégral ou Acte de naissance de l'enfant (de moins de 3 mois) avec filiation père-mère de MOUNIER Éric	Fiche enfant : 16 Fiche enfant : 55 Fiche enfant : 76 Fiche enfant : 109	
● Non fourni	Accueil individualisé (PAI) (à fournir selon situation) de MOUNIER Éric	Fiche enfant : 16 Fiche enfant : 55 Fiche enfant : 76 Fiche enfant : 109	

## 3.2 PAIEMENTS

Pour accéder à la page de vos paiements, cliquez sur « Paiements ».



Pour afficher une petite fenêtre comme ci-dessous :



✉ Échanges

📄 Paiements ▾

📅 Agenda

Bienvenue sur le po

**Régie Quiévrechain**

Solde au 30/04/2018 :  
● **-3.05 euros**

Recharger mon compte

Relevé de compte

ville

### 3.2.1 Recharger votre compte

Pour recharger votre compte cliquez sur le bouton « Recharger mon compte ». Ensuite remplissez le montant à charger et cliquez sur « valider le paiement ».

Par exemple :

Vous allez saisir ici, le montant que vous désirez affecter à votre compte famille. Le montant est exprimé en Euros (€)

Après avoir saisi le montant désiré, vous serez redirigé vers une plateforme sécurisée de paiement en ligne.

Montant à charger\*

← RETOUR

VALIDER LE PAIEMENT

Ensuite cliquez sur « Valider le paiement ».

### 3.2.2 Solde du compte

Pour consulter le solde de votre compte cliquez sur le bouton « Relevé de compte ».

Par exemple :



Votre solde au 30/04/2018 : ● -3.05 euros

Sélectionner l'année 2018

Sélectionner le mois Janvier

IMPRIMER

Date de valeur	Date d'enregistrement	Libellé	Sous libellé	Débit	Crédit
<b>Mois de Avril 2018</b>					
Aucune opération à afficher pour ce mois.					
<b>Mois de Mars 2018</b>					
06/03/2018	06/03/2018	MOULIN Eric Restauration scolaire (1 x 3,05 €) Restauration scolaire - Repas de midi	Présence / absence non justifiée	3,05 €	
<a href="#">+ AFFICHER LE MOIS PRÉCÉDENT</a>					
01/01/2018	01/01/2018		Report de votre solde Régie Quiévrechain au 31/12/2017		0,00 €

### 3.3 AGENDA

Pour consulter votre agenda, et faire des réservations aux repas, cliquez sur le bouton « Agenda ».

Ville de Quiévrechain

Échanges Paievements Agenda Mes demandes

Bonjour David MOULIN  
MON COMPTE

ACTUALITÉS Bienvenue sur le portail des démarches de la ville

Vous pouvez sélectionner l'agenda de n'importe quelle personne liée à votre compte citoyen en le sélectionnant dans la liste « Agenda de ».



### Gérer vos réservations, comment faire ?

Avant de pouvoir réserver, avez-vous fait votre "dossier enfant" pour l'enfant ou les enfants concerné(s) par les activités périscolaires ou extrascolaires ? Dans le cas contraire [cliquez ici](#).

Sélectionnez un enfant dans le menu déroulant ci-dessous afin d'effectuer des réservations ou des annulations sur cet agenda interactif.

#### Pour réserver vous avez 2 possibilités :

- Uniquement quelques dates ? : cliquez sur le jour souhaité (coloré en vert) et sélectionnez l'activité.
- Sur une grande période ou plusieurs enfants à la fois ou pour créer ou supprimer plusieurs réservations: Utiliser la fonctionnalité "Saisie groupée".

Agenda de

Sem.	lun.	mar.	mer.	jeu.	ven.	sam.	dim.
13	26	27			30	31	1

Vous accédez donc à l'agenda de la personne sélectionnée :

Agenda de

mai 2018

Sem.	lun.	mar.	mer.	jeu.	ven.	sam.	dim.
18	30	1	2	3	4	5	6
		Fête du travail			12 Restauration scolaire : Repas de midi		
19	7	8	9	10	11	12	13
	12 Restauration scolaire : Repas de midi	Fête de la victoire		Ascension	12 Restauration scolaire : Repas de midi		
20	14	15	16	17	18	19	20
	12 Restauration scolaire : Repas de midi	12 Restauration scolaire : Repas de midi	08 Les mercredis kids : Matin	12 Restauration scolaire : Repas de midi	12 Restauration scolaire : Repas de midi		
21	21	22	23	24	25	26	27
	Lundi de Pentecôte	12 Restauration scolaire : Repas de midi	08 Les mercredis kids : Matin	12 Restauration scolaire : Repas de midi	12 Restauration scolaire : Repas de midi		
22	28	29	30	31	1	2	3
	12 Restauration scolaire : Repas de midi	12 Restauration scolaire : Repas de midi	08 Les mercredis kids : Matin	12 Restauration scolaire : Repas de midi	12 Restauration scolaire : Repas de midi		



Pour faciliter l'utilisation, nous avons utilisé un code couleur :

En vert : s'affiche les jours où vous pouvez réserver la restauration scolaire

En gris : ce sont les jours où il n'y a pas de restauration scolaire possible

En jaune : la journée en cours

En bleu : ce sont les réservations

Vous ne pourrez donc pas réserver à la date du jour, ni sur les jours grisés.

Vous avez aussi la possibilité de faire des « réservations groupées » vous permettant de réserver pour un ou plusieurs jours, pour une ou plusieurs personnes. Pour cela cliquez sur « réservations groupées » cette boîte s'ouvrira :

Saisie groupée ×

---

**Usagers\***

MOULIN David  
 MOULIN Jeanne  
 MOULIN Eric

**Action\***

Sélectionnez dans la liste... ▼

**Période du\***

01 ▼ / 05 ▼ / 2018 ▼

**au\***

31 ▼ / 05 ▼ / 2018 ▼

**Activités\***

Restauration scolaire  
 Les mercredis kids  
 Accueil de loisirs de juillet

**Périodicité**

Aucune ▼

**Jours de la semaine**

Lundi  
 Mardi  
 Mercredi  
 Jeudi  
 Vendredi

---

**ENREGISTRER** **ANNULER**

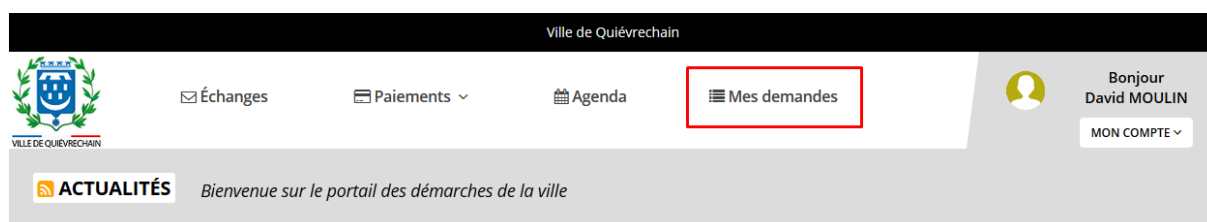


Vous pourrez alors sélectionner les personnes souhaitez pour créer ou modifier des réservations.

Une fois enregistrées, les réservations apparaîtront sur le calendrier.

## 3.4 DEMANDES

Pour accéder à la page de vos demandes, cliquez sur « Mes Demandes »



Ainsi la liste de vos demandes s'affichera.

En cours						
Numéro	Type	Date	Personne concernée	Statut	Action	
141	Fiche enfant	05/10/2017	DUPIN Alice	Brouillon		
139	Fiche enfant	05/10/2017	DUPIN Jean	Brouillon		
136	Fiche enfant	05/10/2017	DUPIN Alexis	Brouillon		
125	Fiche enfant	04/10/2017	DUPIN Florian	En traitement		

Effectuées						
Numéro	Type	Date	Personne concernée	Statut	Action	
Aucune demande enregistrée						

## 3.5 PROFIL

Pour consulter votre profil et mettre à jour vos informations personnelles, survolez la flèche de « Mon compte »





Pour avoir accès au menu déroulant :



Et cliquez sur « mon profil », vous aurez ainsi accès aux données de votre profil :



<b>Mes données civiles</b>	<b>Mon foyer</b>
<p>Civilité ..... <b>Monsieur</b>          Nom de naissance ..... <b>MOULIN</b>          Nom d'usage ..... <i>Non renseigné</i>          1<sup>er</sup> Prénom ..... <b>David</b>          Date de naissance ..... <b>01/01/1980</b>          Pays de naissance ..... <b>France</b>          Commune de naissance ..... <b>LYON 01</b>          N° département de naissance . <b>69</b></p> <p style="text-align: right;"><a href="#">DÉTAILS</a></p>	<p>Enfants  <b>MOULIN Eric</b></p> <p>Adultes  <b>MOULIN David (Titulaire)</b>  <b>MOULIN Jeanne</b></p> <p style="text-align: right;"><a href="#">DÉTAILS</a></p>
<b>Mes données sociales</b>	<b>Enfants scolarisés du foyer</b>
<p>Régime ..... <b>Général et fonctionnaires</b>          Revenu fiscal de référence ..... <b>2000</b>          Nombre d'enfant(s) à charge .. <i>Non renseigné</i>          Nom de l'allocataire ..... <b>MOULIN David</b>          Numéro d'allocataire ..... <b>1111156576</b>          Quotient ..... <b>500</b>          Nombre d'enfant(s) à charge .. <i>Non renseigné</i>          Ressources mensuelles ..... <i>Non renseigné</i>          Composition familiale ..... <i>Non renseigné</i>          Quotient familial ..... <i>Non renseigné</i></p> <p style="text-align: right;"><a href="#">DÉTAILS</a></p>	<p><b>MOULIN Eric</b>          Année scolaire : Année 2018 / 2019          Etablissement : Ecole élémentaire Jean-Marie Brison          Niveau : CP          Classe : Mme PLUYART  <a href="#">Télécharger le certificat d'inscription</a></p>
	<b>Rôles / Relations</b>
	<a href="#">CONSULTER LES RÔLES / RELATIONS</a>

En cliquant sur « Détails », vous aurez la possibilité de modifier les informations.


## 3.6 FAIRE UNE FICHE ENFANT

Pour pouvoir réserver le restaurant scolaire pour votre enfant, il faut dans un premier temps renseigner la fiche enfant. Pour cela cliquer sur le lien « fiche enfant »







Vous serez dirigé sur une description et une explication de cette fiche enfant. Une fois que vous avez pris connaissance de cela, vous pouvez accepter les CGU en cochant la case, et commencer la démarche en cliquant sur « Faire une demande en ligne »

 Cette démarche prend 10 minutes

J'accepte les [conditions générales d'utilisation du service](#)

[FAIRE UNE DEMANDE EN LIGNE](#)

Vous serez invité à entrer vos informations. Il vous sera demandé les informations sur l'enfant.

Enfant :	MOULIN Eric 
Nom de naissance	MOULIN
Prénom	Eric
Date de naissance	01 / 01 / 2002
	 Cet usager possède une inscription scolaire
Année scolaire	Année 2018 / 2019
Etablissement	Ecole élémentaire Jean-Marie Brison
Niveau	CP
Classe	Mme PLUYART
Inscription aux activités : *	<input checked="" type="checkbox"/> Restauration scolaire <input checked="" type="checkbox"/> Les mercredis kids <input checked="" type="checkbox"/> Accueil de loisirs de juillet

Si c'est la première fiche enfant que vous faite, il n'y a encore aucun enfant dans la liste. Il vous faut donc cliquer sur le « + » pour « ajouter un enfant » :

Chaque fiche enfant ne concerne **qu'un seul** enfant. Pour inscrire un autre enfant, il faudra donc créer un nouveau dossier enfant.

Sans la saisie de l'établissement et du niveau scolaire, votre enfant ne pourra pas réserver ses repas à la restauration scolaire.



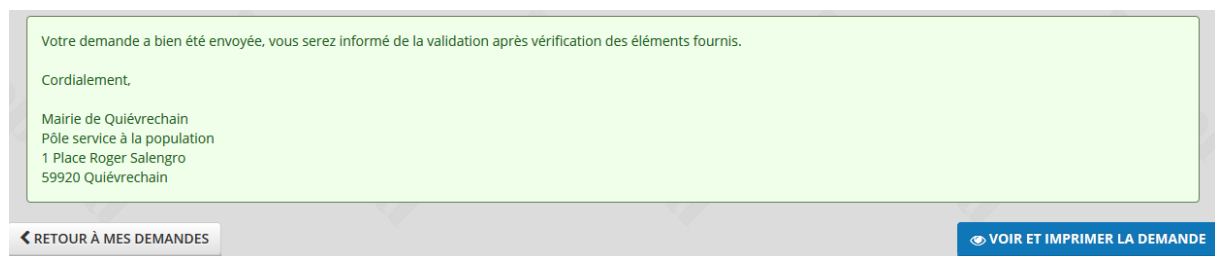
Il est aussi obligatoire de cocher l'inscription à la session « restauration scolaire ». Le fait de cocher cette case vous permettra seulement de pouvoir réserver vos repas. La réservation des repas s'effectuera plus tard sur l'agenda de votre compte.

Pour la suite du formulaire, il suffit de renseigner les champs demandés puis de cliquer sur « suivant » pour accéder au récapitulatif de votre demande :

Une fois sur cette page, vous pourrez choisir de modifier ou d'enregistrer les données :



En enregistrant la demande, un message de confirmation s'affichera.



Une fois votre dossier traité par l'agent, vous pourrez réserver vos jours de restauration scolaire dans l'agenda. Pour réserver les repas à la restauration scolaire vous pouvez [cliquer ici](#)

## 3.7 DECONNEXION

---

Pour vous déconnecter il vous suffit de cliquer sur le bouton « déconnexion » dans « mon compte ».



Si la déconnexion à été effectuée avec succès, Vous êtes redirigés vers la page d'accueil pour les citoyens non connectés.