

The background of the cover is a light blue gradient with several thick, dark blue curved lines that sweep across the page from the top left towards the bottom right. A white rectangular box is centered in the upper half of the page, containing the title text.

Guide Utilisateur Portail Citoyen SVE

SOMMAIRE

INTRODUCTION.....	5
1 LA PAGE D'ACCUEIL (NON CONNECTÉ).....	6
2 CRÉATION DE COMPTE.....	7
2.1 Le multi-profil.....	7
2.1.1 Compte particulier.....	7
2.1.2 Compte association.....	8
2.2 Résumé des données.....	9
2.3 Activation du compte.....	10
2.4 Se Connecter.....	11
3 LA PAGE D'ACCUEIL (CONNECTÉ).....	12
3.1 Faire une demande à la Mairie.....	12
3.2 Les modules.....	13
3.2.1 Les échanges.....	14
3.2.2 Demandes.....	15
3.2.3 Mon Profil.....	17
3.3 Déconnexion.....	19
4 MOT DE PASSE / NOM D'UTILISATEUR OUBLIÉ.....	20
4.1 Oubli du nom d'utilisateur.....	20
4.2 Oubli du mot de passe.....	21

INTRODUCTION

Depuis le 7 Novembre 2016, chaque citoyen a le droit de saisie de l'administration en ligne. En effet, la Loi concernant la « Saisine par Voie Électronique » (SVE) doit être appliquée dans toutes les communes.

Pour être en accord avec cette Loi et pour simplifier les démarches administratives, votre commune a choisi de mettre en place ce portail citoyen. Grâce à celui-ci vous pourrez effectuer les démarches administratives de chez vous, quand vous le voulez et de manière très simple. Si vous avez des difficultés pour créer vos démarches, ce petit guide utilisateur pourra vous éclairer en vous montrant pas à pas comment faire.

En vous souhaitant une bonne navigation sur notre portail,

Votre Ville

1 LA PAGE D'ACCUEIL (NON CONNECTÉ)

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 a city portal. At the top, there is a navigation bar with links for 'Accueil', 'Créer un compte', 'Identifiants perdu?', and 'Suivre une demande'. To the right of these links are input fields for 'Nom d'utilisateur' and 'Mot de passe', followed by a 'Connexion' button. Below the navigation bar is a section for 'Actualités'. The main content area is titled 'Bienvenue sur le portail des démarches de la ville' and features a graphic of a person holding a sign with an '@' symbol. The text in this section promotes online services, stating that users can simplify their lives by using the platform on various devices. It also mentions that requests are received and tracked online, and that data is secure. A light blue box contains two footnotes: one regarding the Saisine par Voie Electronique (SVE) law from 2016, and another regarding the right of access, rectification, and deletion under the 1978 law. Below this is a 'Démarches' section with a search bar and three expandable categories: 'Contacter ma mairie (Renseignements, projet)', 'Education - Enfance - Petite enfance', and 'Vie associative'. Each category lists specific services available online.

Accueil Créer un compte Identifiants perdu ? Suivre une demande

Nom d'utilisateur Mot de passe Connexion

Actualités :

Bienvenue sur le portail des démarches de la ville

Simplifiez-vous la ville avec les démarches en ligne !

Conçue pour simplifier la vie des usagers, cette plate-forme vous permet de bénéficier de nombreux services en ligne, disponibles sur Internet, à partir de n'importe quel support : ordinateur, tablette, smartphone.

Vous avez l'assurance que votre demande a bien été réceptionnée¹ et vous pouvez suivre son état d'avancement, via votre espace personnalisé et sécurisé. Vos données sont cryptées, protégées² et ne peuvent être utilisées à des fins commerciales.

N'attendez plus, créez votre compte personnalisé et effectuez vos démarches en quelques clics, 24h/24, sans avoir à vous déplacer.

¹ Depuis le 7 Novembre 2016, la Loi concernant la "Saisine par Voie Electronique (SVE)" impose à l'ensemble des administrations d'accepter les formalités administratives par Internet avec la même valeur légale que les demandes faites par courrier, et d'émettre un accusé réception de la demande rapide.

² Conformément à la loi Informatique et Liberté du 06 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression pour toutes les informations vous concernant.

Démarches

Tapez les mots clés de votre démarche

Contacter ma mairie (Renseignements, projet)

- Demande d'informations
- Demande de contact au sujet d'un projet
- Approbation d'inscription sur une pierre ou un monument funéraire

Vie associative

- Autorisation de débits de boissons temporaires

Education - Enfance - Petite enfance

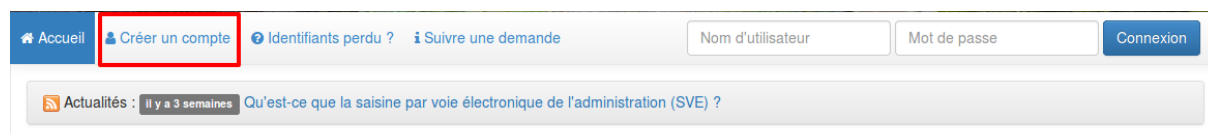
- Inscription d'un enfant d'âge préscolaire en école maternelle
- Inscription accueil périscolaire / cantine scolaire

Mettre à jour mes Informations personnelles

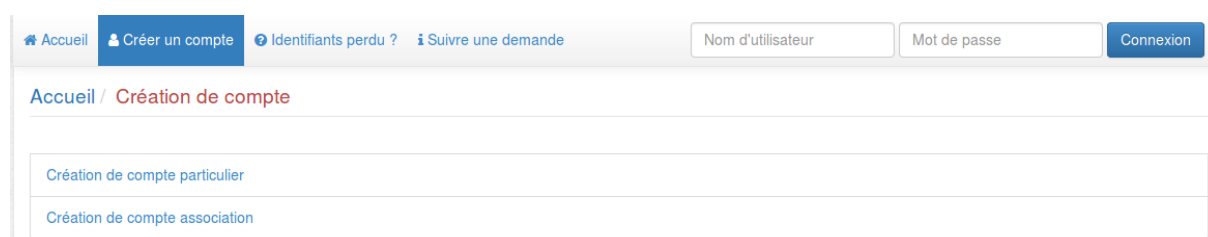
- Mise à jour du courriel

2 CRÉATION 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 » :



Notre portail prenant en charge le multi-profils, vous pourrez créer un compte pour votre association, ou pour vous en tant qu'habitant de la ville.



2.1 LE MULTI-PROFILS

2.1.1 Compte particulier

Ce compte, réservé au citoyen, permet d'accéder à des démarches le concernant, et de les réaliser sans se déplacer.

Pour créer ce compte, cliquez sur le lien, ainsi vous accéderez à la page des Conditions Générales d'Utilisations du service que vous pourrez consulter.

Une fois les CGU validées, vous serez redirigé vers un formulaire demandant un minimum d'informations nécessaires pour la création du compte, comme vous pouvez le voir dans la capture d'écran suivante :

1 - Identité

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

Civilité *	<input type="text" value="Monsieur"/>
Nom de naissance *	<input type="text"/>
Prénom *	<input type="text"/>
Date de naissance *	<input type="text" value=""/> / <input type="text" value=""/> / <input type="text" value=""/>
Pays de naissance *	<input type="text" value="France"/>
Commune de naissance *	<input type="text"/>
Département de naissance *	<input type="text"/>
Email *	<input type="text"/>
Recopiez les caractères de l'image *	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;"></div> <p>Cliquer sur l'image pour la rendre plus lisible et/ou pour la renouveler.</p> <input type="text"/>

✕ Annuler la demande

Suivant >

2.1.2 Compte association

Quant au profil association, celui-ci ne prend pas en charge les téléprocédures du citoyen mais seulement celles qui sont spécifiques aux associations. Dans le cadre du SVE, il s'agit de la demande d'autorisation de débit de boissons temporaire.

Pour créer votre compte association, de la même manière que la création d'un compte particulier, cliquez sur « créer un compte association ». Vous accéderez au formulaire requérant les informations relatives à l'association.

[Accueil](#)
[Créer un compte](#)
[Identifiants perdu ?](#)
[Suivre une demande](#)

Création de compte association

Création de compte association

Raison sociale *

N°RNA ou SIRET *

Activité de l'association *

Adresse de l'association

Civilité : Monsieur

Nom de naissance *

1er prénom *


Date de naissance *

Commune de naissance *

Département de naissance *

Email *

Recopiez les caractères de l'image *



 Cliquez sur l'image pour la rendre plus lisible et/ou pour la renouveler.

2.2 RÉSUMÉ DES DONNÉES

Une fois que les champs sont renseignés, en cliquant sur vous accédez à un récapitulatif de la demande qu'il ne faut en aucun cas oublier de valider si vous souhaitez créer votre compte.

[Accueil](#)
[Créer un compte](#)
[Identifiants perdu ?](#)
[Suivre une demande](#)

Accueil / Création de compte particulier / Récapitulatif de votre demande

Afin de finaliser la création de votre compte, cliquez sur "enregistrer" en bas de la page.

Informations de la demande

1 - Identité

Demandeur : Nouvel utilisateur
Civilité * : Monsieur
Nom d'usage :
Nom de naissance * : STALLMAN
Prénom * : Richard
Date de naissance * : 01/01/1970
Département de naissance * : 69
Commune de naissance * : VENISSIEUX
Pays de naissance * : France
Email * : stallman@yopmail.com

2.3 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.

[Accueil](#) / [Création de votre identifiant et mot de passe](#)

Votre compte a été activé.

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

Votre identifiant de connexion *

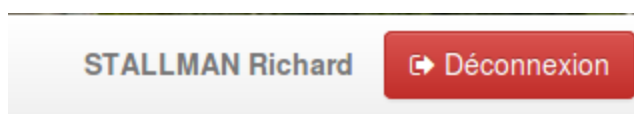
Veillez créer votre mot de passe (Le mot de passe doit contenir au minimum 8 caractères avec un caractère majuscule, un caractère minuscule et un chiffre. Les caractères accentués ne sont pas acceptés. Les symboles suivants sont acceptés ! + @ # \$ % ^ & * () :

Mot de passe *

Répéter votre mot de passe *

Annuler> Valider et accéder à votre compte

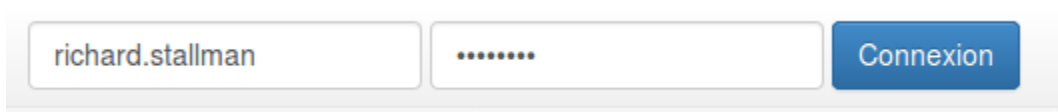
Par défaut un identifiant de connexion vous est proposé, celui-ci est modifiable. Comme son nom l'indique, il n'est utilisé que lors de la connexion. Il est relié à votre compte web, mais pas à vos données civiles. En validant vous serez automatiquement connecté à votre compte. Lorsque vous êtes connecté, 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.

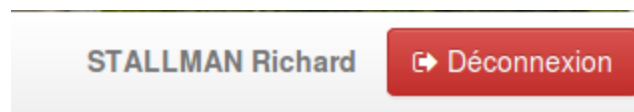
2.4 SE CONNECTER

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



A screenshot of a login form. It features two input fields: the first contains the text 'richard.stallman' and the second contains seven dots representing a masked password. To the right of these fields is a blue button with the text 'Connexion'.

Une fois connecté, ces champs ne seront plus vides, votre nom et prénom seront affichés avec une possibilité de déconnexion.



A screenshot of a user profile bar. On the left, the text 'STALLMAN Richard' is displayed. On the right, there is a red button with a white arrow icon and the text 'Déconnexion'.

3 LA PAGE D'ACCUEIL (CONNECTÉ)

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 FAIRE UNE DEMANDE À LA MAIRIE

Pour faire une demande à la mairie, sur la page d'accueil, cliquez sur la téléprocédure souhaitée. Vous serez redirigé vers une page présentant la téléprocédure ainsi qu'un listing des étapes nécessaires pour l'effectuer.

[Accueil](#) / [Demandes](#) / [Nouvelle demande](#) / [Inscription accueil périscolaire / cantine scolaire](#)

Description de la demande

L'inscription à la restauration scolaire et aux temps périscolaires se fait en mairie.

Pour plus de facilité, vous pouvez réaliser ces démarches sur ce portail et poser vos questions éventuelles.

Délai (au delà duquel le silence vaut accord)

3 mois

Périmètre administratif

Collectivités territoriales et leurs établissements publics

Autorité(s) compétente(s)

- Commune

Etapes de votre demande Durée : 5 minutes

- Informations concernant les responsables de l'enfant à inscrire
- Informations relatives à l'enfant à inscrire
- Inscriptions
- Informations complémentaires utiles au traitement de votre demande

J'accepte les conditions générales d'utilisation du service

[< Retour](#) [Commencer votre démarche >](#)

Il ne faut pas oublier d'accepter les CGU en cochant la case, avant de commencer la démarche avec le bouton en bas à droite. Vous serez invité à entrer vos informations. Les informations déjà enregistrées sont inscrites automatiquement.

Demandeur :

*** Merci de renseigner obligatoirement au moins un des numéros de téléphone demandés ci-dessous.**

Téléphone fixe

Téléphone mobile

Courriel *

Adresse *  

Sur cette capture d'écran, vous pouvez remarquer un petit Celui-ci vous permet d'ajouter une information manquante en fonction du libellé. Dans cet exemple, il vous permettra d'ajouter une adresse postale qui sera liée à votre compte. Pour chaque compte vous pouvez avoir différentes adresses chacune correspondant à un libellé (adresse principale, secondaire...).

Pour la suite du formulaire, il suffit de renseigner les champs demandés puis de valider.

3.2 LES MODULES

3.2.1 Une fois connecté sur la page d'accueil, vous avez accès à trois modules présents dans la barre d'accueil :Les échanges

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 :

Accueil
Echanges 6
Demandes ▾
Mon profil ▾
MOUNIER Hubert
Déconnexion

[Accueil](#) / [Echanges](#)

Messages

Date	Sujet	Téléservice concerné	Statut	Action
08/03/2017	Refus de Justificatif	Approbation d'inscription sur une pierre ou un monument funéraire	Lu	
07/03/2017	Demande d'informations supplémentaires	Demande d'informations	Non lu	
07/03/2017	Demande d'informations supplémentaires	Demande d'informations	Lu	
06/03/2017		Demande d'informations	Non lu	
06/03/2017		Demande d'informations	Non lu	
02/03/2017	Un justificatif fourni a été refusé	Inscription d'un enfant d'âge préscolaire en école maternelle	Lu	
02/03/2017	Justificatif manquant	Inscription d'un enfant d'âge préscolaire en école maternelle	Lu	
02/03/2017	Un justificatif fourni a été refusé	Inscription d'un enfant d'âge préscolaire en école maternelle	Non lu	
02/03/2017	Un justificatif fourni a été refusé	Inscription d'un enfant d'âge préscolaire en école maternelle	Non lu	
02/03/2017	Un justificatif fourni a été refusé	Inscription d'un enfant d'âge préscolaire en école maternelle	Non lu	

1
2
▶▶
▶▶▶

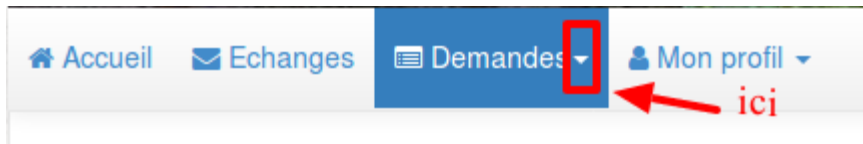
Mes justificatifs à fournir

Statut	Donnée concernée	Téléprocédure(s) concernée(s)	Action
Invalide	Livret de famille intégral ou Acte de naissance de l'enfant (de moins de 3 mois) avec filiation père-mère de MOUNIER Léo	Inscription d'un enfant d'âge préscolaire en école maternelle : 143 Inscription d'un enfant d'âge préscolaire en école maternelle : 147	

Aucun justificatif à fournir

3.2.2 Demandes

Pour accéder à la page de vos demandes, cliquez sur le « petit triangle » à côté du bouton « Demandes ».



Effectuer une nouvelle demande

Sélectionnez « nouvelle demande » dans le menu déroulant.



Puis sélectionnez la démarche que vous voulez effectuer (en cliquant dessus) pour remplir le formulaire lié à cette demande en joignant les justificatifs nécessaires à celle-ci.

Accéder à la liste de vos demandes



Pour accéder à la liste de vos demandes, cliquez sur « Mes demandes ». Par exemple :

En cours

Número ^	Type	Date	Personne concernée	Statut	Action
3		05/02/2016	Dupond (DUPOND) Jean	Brouillon	

Effectuées

Número ^	Type	Date	Personne concernée	Statut	Action
Aucune demande enregistrée					

3.2.3 Mon Profil

Pour consulter votre profil et mettre à jour vos informations personnelles, cliquez sur [Mon profil](#)

Mes données civiles

M. MOUNIER Hubert
Né le 21/09/1962
à LYON 02

Détails

Mes informations de contact

Téléphone(s)

Téléphone fixe : **Non renseigné**

Téléphone portable : **04.74.78.45.86**

Téléphone professionnel : **Non renseigné**

Détails

Courriel

Courriel : **hmounier@yopmail.com**

Détails

Mes adresses

Adresse principale (adresse par défaut) :

rue de la mairie
56490 MOHON
France

Adresse secondaire :

20 Rue du lac
69002 LYON 02
France

Adresse principale :

Rue des demoiselles
83380 ROQUEBRUNE SUR ARGENS
France

Détails

Ma bibliothèque de justificatifs

Consultez mes justificatifs

Mon foyer

Enfants

MOUNIER Léo

Adultes

MOUNIER Hubert (*Titulaire*)

Détails

Choisissez ensuite dans le menu déroulant la catégorie de votre profil que vous souhaitez voir. Si vous cliquez sur « mes informations personnelles » vous pourrez voir l'intégralité de vos informations, sinon il s'agit de chaque information isolée. Dans la capture suivante, vous pourrez voir la page qui s'affiche en cliquant sur « mes informations personnelles » : Dans chaque bloc, est présent un bouton « Détails ». Comme il l'indique, celui-ci vous permet d'avoir accès aux détails des informations comme vous pourriez les avoir en cliquant directement dessus dans le menu déroulant. Par exemple, si vous cliquez sur « mes données civiles » une page similaire à celle ci-dessous s'affichera :

Mes données civiles

Civilité	: Monsieur
Nom de naissance	: MOUNIER
Nom d'usage	: Non renseigné
Prénom	: Hubert
2ème prénom	: Non renseigné
3ème prénom	: Non renseigné
Date de naissance	: 21/09/1962
Pays de naissance	: France
Commune de naissance	: LYON 02
Numéro du département de naissance	: 69
Situation familiale	: Non renseigné

[← Retour à mon profil](#) [Mettre à jour](#)

Pour modifier une information cliquez sur « mettre à jour » et vous serez redirigé sur un formulaire pour modifier les éléments.

Détails

3.3 DÉCONNEXION

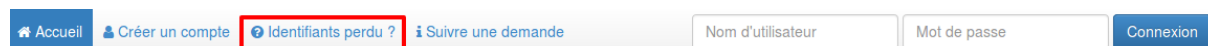
Pour vous déconnecter il vous suffit de cliquer sur le bouton « déconnexion ».

MOUNIER Hubert [Déconnexion](#)

Si la déconnexion a été effectuée avec succès, vous serez redirigés vers la page d'accueil pour les citoyens non connectés.

4 MOT DE PASSE / NOM D'UTILISATEUR OUBLIÉ

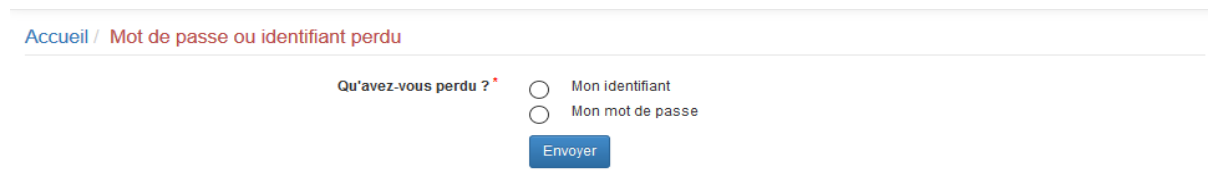
Si vous avez oublié votre mot de passe ou votre nom d'utilisateur, cliquez sur « Mot de passe / identifiant perdu ? »



Accueil | Créer un compte | **Identifiants perdu ?** | Suivre une demande

Nom d'utilisateur | Mot de passe | Connexion

Ensuite il vous suffit de cocher l'élément perdu.



Accueil / Mot de passe ou identifiant perdu

Qu'avez-vous perdu ? *

Mon identifiant

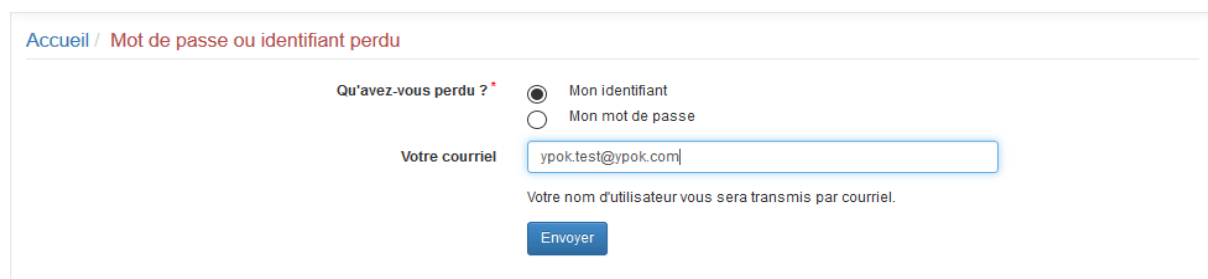
Mon mot de passe

Envoyer

4.1 OUBLI DU NOM D'UTILISATEUR

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

Par exemple :



Accueil / Mot de passe ou identifiant perdu

Qu'avez-vous perdu ? *

Mon identifiant

Mon mot de passe

Votre courriel

ypok.test@ypok.com

Votre nom d'utilisateur vous sera transmis par courriel.

Envoyer

4.2 OUBLI DU MOT DE PASSE

Si vous avez oublié ou perdu votre mot de passe, cochez le bouton « Mon mot de passe », renseignez votre adresse mail ou votre identifiant, puis

cliquez sur « Envoyer ». Un lien pour réinitialiser votre mot de passe vous sera envoyé par courriel.

Par exemple :

[Accueil](#) / **Mot de passe ou identifiant perdu**

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.