

Mesdames, Messieurs,
Bonjour,

Afin d'évoluer et de s'adapter aux demandes des parents, la Ville de Ham a acquis le logiciel CONCERTO de la société ARPEGE.

Ce nouveau logiciel de réservations / paiements en ligne :

- Remplace le site « gestion-cantine.com » qui n'est plus à utiliser
- Va permettre vos inscriptions pour les services « Restauration Scolaire » « Garderie » et, nouveautés, au service « bus scolaire » pour l'école Jean Zay et à tous les services « ALSH » depuis chez vous.

Nous sommes donc heureux de vous souhaiter la bienvenue sur l'Espace Citoyens, destiné à faciliter vos démarches.

Cette solution est accompagnée d'un « Portail Famille ».

Depuis votre compte, vous allez pouvoir réaliser en toute simplicité des démarches d'inscription, de réservation ou d'annulation, de paiement mais également retrouver les informations de la Ville de Ham :

- ✓ Un guichet unique en ligne pour gérer vos inscriptions et vos réservations aux activités, effectuer vos paiements en ligne, fournir les informations relatives à vos enfants...
- ✓ Un accès 24h/24h, 7j/7 (plus dépendant des horaires d'ouverture des bureaux),
- ✓ La saisie d'une demande d'inscription en 3 ou 4 clics,
- ✓ Une vraie traçabilité des informations et des échanges mairie/usagers (suivi des factures, des réservations, des justificatifs dans un espace de stockage numérique sécurisé),
- ✓ Un accès adapté à tous les supports numériques (ordinateur fixe, portable, smartphone),
- ✓ Des liens directs vers le site et la page Facebook de la Ville pour retrouver toutes les informations pratiques de votre quotidien,
- ✓ Un lien vers la page Facebook ALSH – espace Luciani pour suivre son actualité.

LA MISE EN ŒUVRE :

Comme toute nouveauté, ce nouvel outil nécessite une phase d'appropriation, aussi bien pour les familles que pour nos agents.

Des ajustements seront réalisés progressivement : paramétrage des informations destinées au public, améliorations techniques pour faciliter le travail des agents, etc. L'objectif est de l'adapter au mieux aux besoins de chacun.

Durant cette période de lancement et de prise en main, nous restons pleinement à votre écoute. Vos retours seront précieux pour faire évoluer l'outil.

Un petit guide « pas à pas » :

L'enregistrement de votre demande se déroule en plusieurs étapes.

1^{ère} étape : Inscription : possible dès aujourd'hui

Cliquer sur ce lien :

<https://www.espace-citoyens.net/ham/espace-citoyens/Home/AccueilPublic>

Puis cliquer sur : 1) Me connecter 2) Créer mon espace 3) Je crée mon espace

4) Cocher la case : *J'accepte les conditions générales d'utilisation.*

Attention : tous les champs avec un * sont à remplir obligatoirement. Lorsque vous remplissez des informations (exemples : commune de naissance ou votre adresse : cliquer sur le menu déroulant qui vous propose une aide intuitive lorsque vous commencer à taper les premières lettres pour valider la donnée).

Remplir : 1) la fiche « identité » .../... Suivant / puis 2) « adresse » (pensez au menu déroulant 😊) .../..Suivant puis 3) « moyens de contact » .../.. Suivant

Créer votre identifiant et votre mot de passe (pensez à les enregistrer et à les noter sur un autre support en cas d'oubli) puis descendre en fin de page.

Vous n'avez pas à vous occuper de la clé enfance, on le fait pour vous.

Faites le contrôle de sécurité en cliquant sur l'image demandé puis **valider**.

Si des informations sont manquantes elles seront notifiées en rouge. Apporter les corrections demandées.

Quand tout est Ok : votre espace a bien été créé. Bravo la 1^{ère} étape est finalisée. 👍

À la fin de la création, un mail est envoyé avec un lien de validation. Vous devez cliquer sur ce lien pour confirmer la création du compte. Le lien est valide 24h. Il peut ensuite se connecter à son espace avec les identifiants définis lors de la création du compte.

Vous êtes redirigé vers votre espace :

2^{ème} étape : Inscription de votre entourage : possible dès aujourd'hui

Vous devez cliquer sur « **Déclarer votre entourage** » / Saisissez votre identifiant et mot de passe

Commencer

Inscrire votre / vos enfants en cliquant sur « membres du foyer », puis si besoin le conjoint avec « co-représentant » ou d'autres personnes avec « Contacts ».

Après validation pour chaque personne la notification « Demande Déposée » apparaît.

Le service Affaires Scolaire et Enfance doit valider la demande pour sécuriser votre compte.

Cette validation dépend du moment où vous réalisez votre demande et du temps dédié au traitement par le service.

En accédant de nouveau à votre compte vous pourrez vérifier que vos demandes d'ajouts sont bien traitées avec l'apparition des personnes inscrites et de nouvelles cases.

Ensuite vous devez remplir et transmettre les documents obligatoires pour les cases :

- Le dossier santé

➤ Procédures obligatoires

Un mail de confirmation vous sera envoyé dès que nos services auront procédé à une vérification.

3^{ème} étape : Réservation/paiement : à partir du 26 août :

Il ne vous reste plus qu'à suivre les instructions pour faire vos réservations et paiement en ligne.

Informations pratiques :

- 1) Vous pouvez inscrire votre enfant au restaurant scolaire et à la garderie jusqu'à **6h le jour même** (nous vous invitons à faire vos inscriptions dès que possible pour éviter tout soucis de connexion ou autre qui empêcheraient la réservation pour votre enfant et donc sa prise en charge) et également signaler une absence dans les mêmes conditions. Le Règlement Intérieur reste le même. Toutes demandes hors délais ou un enfant non inscrit au restaurant scolaire ne pourra pas être pris en charge. Sa famille devra le récupérer à la fin des cours du matin.
- 2) **Attention : Un dossier incomplet ne sera pas pris en compte. Votre enfant ne pourra pas bénéficier des différents services.**
- 3) Si vous souhaitez réaliser votre inscription sur un ordinateur (plus pratique pour les 1^{ères} étapes) l'espace Luciani vous propose une mise à disposition dans ses locaux aux dates suivantes : 25 / 07 et 05, 14 / 08 de 10h à 12h et de 14h à 16h.
- 4) Nouveaux tarifs :

A compter de septembre 2025 les tarifs suivants seront appliqués :

Restauration scolaire : Hamois avec un Quotient familial jusqu'à 900 : 3€50

Supérieur ou égal à 901 : 3€90

Extérieur (hors DOS - Douilly, Offoy et Sancourt) 5€90

Garderie : Majoration en cas de présence d'enfant non inscrit : 2€ par créneaux pour les Hamois et DOS / 4€ pour les extérieurs.

La régularisation des sommes dues sera effectuée chaque mois via le portail famille. En cas de non-paiement des régularisations dues la famille s'expose à ne plus pouvoir bénéficier des services jusqu'à celles-ci soient réalisées.

Vous pouvez retrouver ce document à l'accueil de la mairie en version « papier ».