



## Aide à l'utilisation de votre Espace Citoyens

Utilisez les **flèches Page suivante** et **Page précédente** de votre navigateur pour vous déplacer dans l'Espace Citoyens

### La page d'accueil de l'Espace Citoyens

---

#### Se connecter à son compte citoyen

- Saisissez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe, puis cliquez sur le bouton **Se connecter**.

#### Pourquoi se créer un compte citoyen ?

La création d'un compte citoyen facilite les démarches.

- Les coordonnées saisies à la création du compte permettent de les réutiliser lors de futures demandes.
- Le « **coffre fort** » permet l'ajout, la modification ou la suppression de pièces jointes utiles pour les différentes demandes.
- L'**espace personnalisé** permet de suivre l'état des différentes demandes.
- Certains types de demandes ne sont accessibles qu'aux titulaires d'un compte citoyen.

#### Se créer un compte citoyen

- Cliquez sur le bouton **Créer mon compte** et renseignez les différentes rubriques.
  - ✓ Les zones de saisie accompagnées d'un **astérisque orange (\*)** doivent être obligatoirement renseignées.
  - ✓ Il est conseillé de saisir un maximum d'informations afin de les récupérer lors de la saisie d'une demande.
  - ✓ Le **moyen de contact** préféré sera systématiquement proposé à chaque nouvelle demande.
  - ✓ Si le **nom d'utilisateur** est déjà pris, il vous faudra en choisir un autre.
  - ✓ Un **code de sécurité** est à saisir. En cas de difficulté de lecture du code, cliquez sur  pour l'écouter au format audio.
  - ✓ Si vous avez un compte **Espace Famille** (*dans le cas où votre mairie est équipée de l'Espace Famille*), indiquez votre code et votre mot de passe pour vous y connecter à partir de votre compte citoyen sans avoir à vous authentifier.
- Un **mail de confirmation** de création de votre compte citoyen vous sera adressé.

#### Faire une demande sans posséder de compte citoyen

- Cliquez sur le bouton **Faire une demande**. Certains types de demande nécessitent obligatoirement la création d'un compte citoyen. Elles sont précédées d'un cadenas.

## Consulter une demande par son numéro de ticket

- Saisissez le **numéro de ticket** correspondant à la demande. Le numéro de ticket est affiché dans le courriel d'accusé de réception d'une demande.
- Cliquez sur le bouton **Consulter cette demande**.

## Demander un nouveau mot de passe

- En cas d'oubli de votre mot de passe, cliquez sur le lien **Mot de passe oublié ?**
- Un courriel contenant un nouveau mot de passe vous sera adressé.

## La saisie d'une demande

---



Si nécessaire, cliquez sur

### Accéder à un type de demande

- Positionnez la souris sur un type de demande, puis cliquez sur la demande à effectuer. La demande s'ouvre.

Ou

- Saisissez un mot-clé caractérisant le type de demande recherché dans la zone Rechercher un formulaire, puis cliquez sur la loupe pour y accéder.

Rechercher un formulaire :

- Renseignez ou consultez les différentes étapes de la demande : La démarche, Mes informations, Ma demande et Le récapitulatif avant de valider votre demande.

### Accéder à l'aide à la saisie d'une demande

- Cliquez sur le lien **Aide à la saisie** situé en haut et à droite de l'écran.

### Joindre des pièces à une demande

- Dans certaines demandes, il vous est demandé de joindre des pièces à la demande. Dans l'onglet Ma demande, cliquez sur **Ajouter** pour saisir une nouvelle pièce ou sur **Ajouter depuis mon coffre-fort** si vous avez déjà saisi des pièces dans votre coffre-fort (*le coffre-fort est disponible uniquement pour les personnes ayant un compte citoyen*).

## La consultation d'une demande

---

Une demande peut être consultée à tout moment, soit :

- en saisissant son **numéro de ticket** sur la page d'accueil de l'Espace Citoyens (*numéro fourni dans le courriel d'accusé de réception d'une demande*).
- à partir de votre espace citoyen : onglet Mes demandes, cliquez sur le bouton . La demande s'ouvre sur l'onglet Récapitulatif.

### Onglet Suivi

À partir de l'onglet suivi, vous pouvez accéder aux rubriques suivantes :

- Historique : liste des événements concernant la demande affichée.

- Echanges : liste des échanges entre vous et la mairie. Possibilité de saisir un échange.
- Pièces jointes : liste des pièces présentes dans votre coffre-fort. Possibilité d'en ajouter.

## Echanges

Si un échange n'a pas été lu, l'icône  s'affiche dans la zone Echange à lire.

- Saisissez dans la zone Nouvel échange le texte d'un échange à adresser à la mairie, puis cliquez sur le bouton **Ajouter**.
- Icônes caractérisant l'état d'un échange :
  -  : La mairie n'a pas encore lu votre message.
  -  : La mairie a lu votre message.
  -  : Vous n'avez pas lu ce message adressé par la mairie.
  -  : Vous avez lu ce message adressé par la mairie.

## Pièces jointes

- Cliquez sur le bouton **Ajouter** pour joindre une pièce à la demande affichée.
- L'icône  permet de modifier une pièce jointe.
- L'icône  permet de supprimer une pièce jointe.

## Se connecter à son compte citoyen

- En consultation d'une demande sans vous être connecté à votre compte citoyen, cliquez sur le lien **Me connecter** pour accéder à votre compte.
- Si vous consultez une demande qui n'a pas été saisie dans votre compte citoyen, cliquez sur le lien **Rattacher cette demande à mon compte citoyen** pour accéder à votre compte citoyen et y rattacher la demande.

## Mon espace citoyen

Disponible après connexion à votre espace citoyen ou en cliquant sur



Vous accédez à l'onglet Mes demandes contenant vos demandes en cours.

- Onglet **Mon compte** : reprise des informations saisies pour la création du compte citoyen.
- Onglet **Mes demandes** : liste des demandes effectuées et accès à ces demandes.
- Onglet **Mon coffre-fort** : liste des pièces justificatives déjà présentes et possibilité d'en ajouter d'autres.

## Modifier les identifiants de votre compte citoyen

- Dans l'onglet Mon compte, cliquez sur le lien **Modifier les identifiant de mon compte citoyen**.

## Modifier les identifiants de votre compte Espace Famille

Si la mairie

- Si vous possédez un compte Espace Famille, dans l'onglet Mon compte, cliquez sur le lien **Modifier les identifiant de mon compte Espace Famille**.

### Ajouter des pièces dans votre coffre-fort

- Dans l'onglet Mon coffre-fort, cliquez sur le bouton **Ajouter**. Cette pièce sera alors disponible pour d'autres demandes.
- L'icône  permet de modifier une pièce.
- L'icône  permet de supprimer une pièce.

### Visualiser une pièce

- Cliquez sur le nom de fichier de la pièce pour l'afficher.