

Compte famille : mode d'emploi

Table des matières

1. Qu'est-ce qu'un compte famille ?	2
2. Comment ouvrir un compte famille ?	2
3. Comment puis-je modifier mon mot de passe ?	6
4. Je souhaite modifier mon adresse postale, comment puis-je faire ?	6
5. Comment puis-je récupérer mon mot de passe oublié ?	7
6. A qui s'adresser en cas de problème ?	7

1. Qu'est-ce qu'un compte famille ?

Il s'agit d'un compte personnel regroupant l'ensemble des demandes en ligne proposés par la ville.

Il donne une visibilité, en temps réel, sur le traitement de vos demandes mais aussi un accès à l'historique de celles-ci.

Cet espace vous permet :

- De consulter les actualités du moment

VOIR TOUTES LES ACTUALITÉS



- d'avoir des actualités relatives aux activités de vos enfants, bouton



- de consulter des informations pratiques sur les structures de la ville, bouton

- de suivre l'ensemble de vos factures une fois authentifié et les payer en ligne si vous le souhaitez.

2. Comment ouvrir un compte famille ?

Pour créer un compte famille, il suffit de respecter les étapes suivantes :

Etape 1 : Cliquer sur le bouton « *Créer mon espace* »

JE N'AI PAS D'ESPACE

Créez votre espace personnel qui vous donnera accès au tableau de bord de vos demandes existantes, à votre espace de stockage sécurisé et à d'autres fonctionnalités facilitant votre relation avec la mairie.

Créer mon espace

Etape 2 : Cliquer sur le bouton « Je créé mon espace »

CRÉATION D'UN ESPACE PERSONNEL

BIENVENUE

BONJOUR ET BIENVENUE

Vous allez dans quelques instants accéder à l'assistant qui vous permettra de créer votre espace citoyen.
Grâce à cet espace vous aurez la possibilité de faire vos démarches à distance, de réserver les activités de vos enfants et de les régler directement en ligne !



JE CRÉE MON ESPACE

Etape 3 : Remplir les champs précédés de l'astérisque « * » puis Cliquer le bouton « Suivant »

CRÉATION D'UN ESPACE PERSONNEL

IDENTITÉ

* Civilité

* Nom usuel

Nom de naissance

* Prénom(s)

Date de naissance

Pays de naissance

Département de naissance

Commune de naissance

Photo

ANNULER

Etape 4 : Remplir le champ « Courriel » obligatoire puis Cliquer le bouton « Suivant »

CRÉATION D'UN ESPACE PERSONNEL



MOYENS DE CONTACT

Téléphone

Mobile

Fax

* Courriel

Moyen de contact préféré Courriel

ANNULER PRÉCÉDENT **SUIVANT**

Etape 5 : Remplir les champs précédés d'un astérisque puis Cliquer le bouton « Valider »

Les informations correspondantes aux « **Nom utilisateur / Mot de passe** » correspondront à vos identifiants pour vous connecter au portail famille.

- La « **clé espace citoyens** » vous a été envoyée par la Ville.
- Un **code de sécurité** est à saisir.



En cas de difficulté de lecture du code, cliquez sur  pour l'écouter au format audio.

CRÉATION D'UN ESPACE PERSONNEL

AUTHENTIFICATION

AUTHENTIFICATION

* Nom d'utilisateur

* Mot de passe

* Confirmation du mot de passe

SERVICES

Vous avez la possibilité de saisir les clés d'accès à différents services proposés sur le portail.

La clé d'accès à un service vous est fournie par ce dernier si vous y êtes connus.

Cette saisie vous permet d'accéder à l'ensemble des démarches et publications fournies par le service.

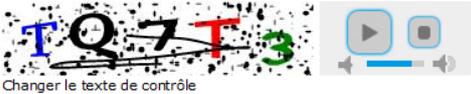
Vous serez en mesure de renseigner ultérieurement ces informations dans la 'modification de votre Espace' si vous n'avez pas la possibilité de les saisir immédiatement.

Service Clé

Clé Espace Citoyens Enfance

CONTRÔLE DE SÉCURITÉ

* Entrez le texte ci-dessous



Changer le texte de contrôle

ANNULER

PRÉCÉDENT **VALIDER**

Etape 6 : votre compte est créé. Un mail de confirmation vous est transmis dans votre boîte mail.

Il vous suffira de cliquer dans le lien indiqué dans ce mail afin d'activer définitivement votre compte.

Vos identifiants de connexion seront également rappelés dans ce mail.

Veillez à bien les conserver pour vos connexions futures.

3. Comment puis-je modifier mon mot de passe ?

Pour modifier votre mot de passe, il suffit de vous rendre sur votre compte famille en saisissant vos identifiants puis en cliquant sur « Connexion »



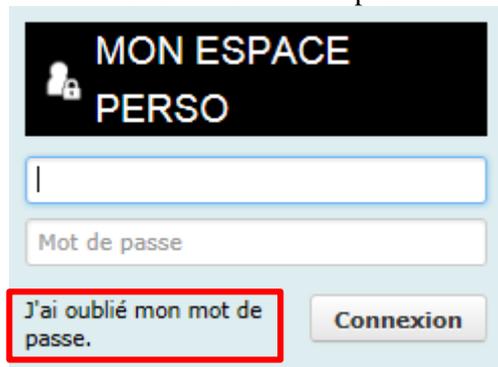
- Cliquer sur Modifier mon profil.
- Cliquer sur Modifier mon espace.
- Modifier selon vos besoins les rubriques Identité, Adresse, Moyens de contact.
- Pour modifier votre Authentification, cliquez sur Modifier les identifiants de mon espace personnel.

4. Je souhaite modifier mon adresse postale, comment puis-je faire ?

- Cliquez sur **Coordonnées**.
- Sélectionnez le type de coordonnées à modifier : **Changement d'adresses postales**, **Changement de téléphones** ou **Changement de courriels**.
- La démarche correspondante s'ouvre. Il suffit de suivre la procédure.
- Pour plus d'informations, cliquez sur le lien **Aide à la saisie** disponible sous la durée maximum de la démarche.

5. Comment puis-je récupérer mon mot de passe oublié ?

Pour récupérer votre mot de passe, il vous suffit de vous rendre sur votre portail famille et de cliquer sur « J'ai oublié mon mot de passe ».



MON ESPACE
PERSO

Mot de passe

J'ai oublié mon mot de passe.

Connexion

La fenêtre suivante s'ouvre et il vous suffit d'indiquer votre adresse mail ou « Nom d'utilisateur » (c'est-à-dire votre identifiant de connexion au Portail) puis Cliquer sur « Valider ».

OUBLI DE MOT DE PASSE



Vous avez oublié votre mot de passe.

Saisissez votre nom d'utilisateur ou votre adresse de courriel pour le réinitialiser.

Nom d'utilisateur (ou adresse de courriel)

ANNULER

VALIDER

Un mail vous sera donc envoyé en vous indiquant vos identifiants de connexion.

6. A qui s'adresser en cas de problème ?

Pour signaler un problème de connexion sur votre compte famille ou une difficulté liée à l'accès à vos démarches, vous pouvez adresser votre requête par courriel à l'adresse :

relationcitoyens@velizy-villacoublay.fr