



# **Manuel utilisateur du portail citoyen de la ville d'Isques**



## SOMMAIRE

<b>1 LA PAGE D'ACCUEIL (NON CONNECTÉ).....</b>	<b>2</b>
<b>2 CRÉATION 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 CONNECTÉ).....</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 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 layout. At the top left is the ISQUES logo. To its right is a navigation bar with a red background containing the text "Me connecter" and "Créer mon compte" next to a user icon. Below the logo is a red banner with the text "ACTUALITÉS" and "il y a 4 jours Besoin d'aide ?". Underneath is a "S'abonner" button. The main content area features a large background image of a river with a search bar overlaid that says "Recherchez une démarche, un service, un lieu ...". Below the search bar are two service categories: "Autres démarches" with sub-items "Contacter la mairie" and "Demande d'informations", and "Restauration scolaire" with the sub-item "Fiche enfant". The text "Sélectionnez un service" is written in a white, handwritten-style font on the right side of the red background.



## 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 » :



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**

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; display: inline-block;"></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

[✕ 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 \*

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. 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 identifiez. 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 OUBLIÉ

---

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 ?](#)

**ME CONNECTER**

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

Qu'avez-vous perdu ? \*

Mon identifiant

Mon mot de passe

**ENVOYER**

### 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

mounier@yopmail.com

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

hubert.mounier

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

**ENVOYER**



## 3 LA PAGE D'ACCUEIL (CITOYEN 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 LES ÉCHANGES

---

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.

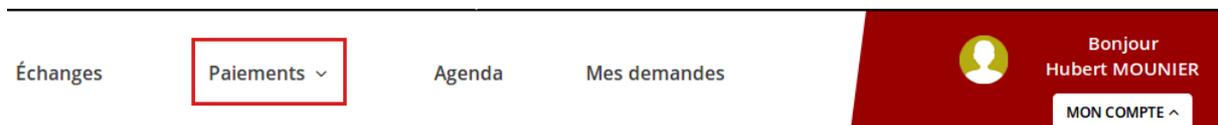
Messages				
Date	Sujet	Téléservice concerné	Statut	Action
18/09/2017	Demande de justificatifs	Fiche enfant	Non lu	

Mes justificatifs à fournir			
Statut	Donnée concernée	Téléprocédure(s) concernée(s)	Action
● Non fourni	Carnet de vaccination DT Polio 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 :



[Paiements](#) ▾

### Régie d'Isques

Solde au 13/11/2017 :

● **-7.20 euros**

[Recharger mon compte](#)

[Relevé de compte](#)

## 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 13/11/2017 : ● -7.20 euros

Sélectionner l'année

Date de valeur	Date d'enregistrement	Libellé	Sous libellé	Débit	Crédit
<b>Mois de Novembre 2017</b>					
20/11/2017	10/11/2017	MOUNIER Eric Garderie (1 x 1,10 €) Garderie soir - Garderie soir		1,10 €	
20/11/2017	10/11/2017	MOUNIER Eric Restauration scolaire (1 x 3,90 €) Restauration scolaire - Repas de midi	Tarif enfant	3,90 €	
20/11/2017	10/11/2017	MOUNIER Eric Garderie (1 x 1,10 €) Garderie matin - Garderie matin		1,10 €	
17/11/2017	10/11/2017	MOUNIER Eric Garderie (1 x 1,10 €) Garderie matin - Garderie matin		1,10 €	

[+ AFFICHER LE MOIS PRÉCÉDENT](#)

### 3.3 AGENDA

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



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



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



Sem.	lun.	mar.	mer.	jeu.	ven.	sam.	dim.
39	25	20	27	28	29	30	1
40	2	3	4	5 12 Restauration scolaire - Repas de midi	6	7	8
41	9 12 Restauration scolaire - Repas de midi	10	11	12	13	14	15
42	16 12 Restauration scolaire - Repas de midi	17 12 Restauration scolaire - Repas de midi	18	19	20	21	22
43	23	24	25	26	27	28	29
44	30	31 Toussaint	1	2	3	4	5

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 rouge : ce sont les réservations

En bleu : la réservation du jour

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 :



**Usagers\***  DUPIN Florian  
 DUPIN Alice  
 DUPIN Jean  
 DUPIN Alexis  
 DUPIN Daniel

**Action\*** Créer

**Période du\*** 06 / 10 / 2017

**au\*** 21 / 10 / 2017

**Activités\***  Restauration scolaire  
 Repas de midi 12:00 - 13:30

**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 »

Échanges

Paiements ▾

Agenda

Mes demandes



Bonjour  
Hubert MOUNIER

MON COMPTE ▾

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 :



### Mes données civiles

Civilité ..... **Monsieur**  
Nom de naissance ..... **DUPIN**  
Nom d'usage ..... *Non renseigné*  
1<sup>er</sup> Prénom ..... **Pascal**  
Date de naissance ..... **04/03/1988**  
Pays de naissance ..... **France**  
Commune de naissance ..... **LYON 02**  
N° département de naissance ..... **69**

[DÉTAILS](#)

### Mes données sociales

Régime ..... *Non renseigné*  
Revenu fiscal de référence ..... *Non renseigné*  
Nombre d'enfant(s) à charge ..... *Non renseigné*  
Nom de l'allocataire ..... *Non renseigné*  
Numéro d'allocataire ..... *Non renseigné*  
Quotient ..... *Non renseigné*  
Nombre d'enfant(s) à charge ..... *Non renseigné*  
Ressources mensuelles ..... *Non renseigné*  
Composition familiale ..... *Non renseigné*  
Quotient familial ..... *Non renseigné*

[DÉTAILS](#)

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. Dans un premier temps, les informations sur l'enfant que vous souhaitez inscrire seront demandées.



**Enfant** DUPIN Florian +

**Sexe** Masculin

**Date de naissance** 12 / 03 / 2014

**Commune de naissance** LYON 02

**Mon enfant emprunte les transports scolaires**

- Le matin
- Le soir
- Mon enfant n'emprunte pas les transports scolaires

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 » :

Ajouter un enfant ×

**Sexe\***  Garçon  Fille

**Nom de naissance\***

**Prénom\***

**2ème prénom**

**3ème prénom**

**Date de naissance\***  /  /

**Pays de naissance\*** France

**Commune de naissance\***

**Numéro du département de naissance\***

**AJOUTER CETTE PERSONNE** **FERMER**

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



Dans quel établissement est scolarisé votre enfant?

Aucune inscription scolaire pour cet usager

Année scolaire

Année 2017 / 2018

Etablissement

École Le petit prince

Niveau

MS

Inscription aux sessions \*

Restauration scolaire

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 :

← MODIFIER LES INFORMATIONS

ENREGISTRER LA DEMANDE →

En enregistrant la demande, un mot vous confirmera l'enregistrement de la demande.

Votre demande a été enregistrée, un accusé de réception vous a été envoyé par mail.  
Nous vous tiendrons informé de la prise en compte de votre demande par nos services traitants.

Retrouvez votre demande dans: "Mes demandes", vous pouvez encore la modifier tant qu'elle n'a pas été prise en compte par nos services.

Nous vous rappelons que les justificatifs (DT Pollo, Livret de famille, RIB et mandat SEPA) sont obligatoires. Sans ces éléments, votre demande ne sera pas prise en compte, nous ne pourrions donc pas inscrire votre enfant.

← RETOUR À MES DEMANDES

👁️ VOIR ET IMPRIMER LA DEMANDE



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 DÉCONNEXION

---

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.