

Foire Aux Questions (FAQ)

Gestion de mon compte

- [Qu'est-ce que mon « Compte Citoyen » ?](#)
- [Quel est l'intérêt d'avoir un Compte Citoyen ?](#)
- [Comment créer un Compte Citoyen ?](#)
- [Comment modifier mon « Compte Citoyen » ?](#)
- [Comment me connecter à mon Compte Citoyen ?](#)

Sécurité

- [A quoi sert le captcha \(cryptogramme\) qu'il faut ressaisir ?](#)
- [Que faire si j'ai perdu mon mot de passe ?](#)
- [Mes informations seront-elles protégées ?](#)
- [Mes informations seront-elles transmises à d'autres organismes ?](#)

Les démarches

- [Où cliquer pour effectuer une démarche en ligne ?](#)
- [A quoi sert le mode brouillon ?](#)
- [Des pièces justificatives sont demandées, je ne les ai qu'en papier est-ce bloquant ?](#)
- [Puis-je effectuer des démarches si mon compte n'est pas encore validé ?](#)
- [Pourquoi certaines démarches nécessitent un compte et d'autres pas ?](#)

Avancement et communications avec ma Mairie

- [Dois-je répondre aux emails que je reçois ?](#)
- [Comment connaître l'avancement d'une démarche que j'ai soumise ?](#)

Qu'est-ce que « Mon Compte Citoyen » ?

C'est un espace électronique sécurisé vous permettant de :

- gérer vos données administratives,
- déclarer les membres de votre foyer (facultatif),
- choisir un mode de communication lié à vos démarches : courriel, téléphone,
- accéder à un bouquet de démarches en ligne pour tous les membres de votre foyer,
- suivre de l'avancement de vos demandes.

[Haut de page](#)

Quel est l'intérêt d'avoir un Compte Citoyen ?

L'intérêt est de ne saisir qu'une seule fois les informations administratives vous concernant vous et votre foyer, celles-ci seront ensuite utilisées à chaque nouvelle démarche que vous réaliserez sans avoir à les fournir à nouveau.

Conseil d'utilisation : vous pouvez saisir un nombre limité d'informations dans un premier temps, puis compléter votre dossier progressivement au fur et à mesure des démarches que vous ferez. A chaque étape ou démarche, l'écran vous guidera et vous précisera les informations nécessaires.

[Haut de page](#)

Comment créer un Compte Citoyen ?

Si vous n'avez pas déjà de compte citoyen, sachez qu'il vous sera proposé d'en créer un automatiquement lors d'une quelconque demande liée au scolaire, à la citoyenneté ou aux services techniques. Les informations nécessaires vous seront alors demandées et un compte temporaire en attente de validation vous permettra de finaliser votre demande.

Par la suite vous recevrez un e-mail lors de la validation de votre compte indépendamment des réponses que vous pourriez avoir à propos de votre demande.

Si vous avez besoin d'aide ou si vous avez des questions concernant votre compte citoyen, vous pouvez contacter par e-mail : aidecomptecitoyen@ville-sete.fr

Votre compte est créé avec un identifiant généré automatiquement sous la forme **{prénom.nom}**

[Haut de page](#)

Comment modifier mon Compte Citoyen ?

Sur la page d'accueil de « **Mon Compte Citoyen** » en haut à gauche :

1. Saisissez votre « **Identifiant** » et votre « **mot de passe** » puis cliquez sur le bouton « **Connexion** »
2. Cliquez sur l'onglet « **Compte** »

Vous visualisez les informations générales de votre compte, les adultes et les enfants que vous avez renseigné pour votre foyer. Différents liens vous permettent de mettre à jour vos informations :

- « **Modifier mon compte** » : modification des données générales, des membres de votre foyer, possibilité également d'ajouter de nouveaux membres
- « **Modifier mon mot de passe** » : modification de celui utilisé pour vous connecter à votre compte
- « **Modifier ma question/réponse** » : modification de l'aide-mémoire nécessaire en cas de perte de votre mot de passe

[Haut de page](#)

Comment me connecter à mon Compte Citoyen ?

Sur la page d'accueil de « **Mon Compte Citoyen** » en haut à gauche :

3. dans le champ « **Identifiant** » saisissez celui généré lors de la création de votre compte sous la forme {prénom.nom}
4. dans le champ « **Mot de passe** » saisissez celui que vous avez choisi

[Haut de page](#)

A quoi sert le captcha (cryptogramme) qu'il faut ressaisir ?

A la fin de la procédure de création de compte ainsi que pour les demandes d'actes, un captcha apparaît à l'écran avec des caractères déformés que vous devez ressaisir dans un champ.

Ceci est une protection afin d'éviter que des « robots », c'est à dire des logiciels malveillants, se connectent au site Internet de la ville et déroulent une séquence entièrement automatique permettant de créer en masse des comptes ou des demandes totalement artificielles dans le but de surcharger le site Internet et de le paralyser.

Le cryptogramme évite ce risque et protège le site Internet contre ces attaques.

[Haut de page](#)

Que faire si j'ai perdu mon mot de passe ?

Sur la page d'accueil de « **Mon Compte Citoyen** » :

1. Cliquez sur le lien « [Mot de passe oublié ?](#) »
2. Saisissez votre identifiant puis cliquez sur « **Confirmer** »
3. Une question apparaît correspondant à celle que vous avez choisie lors de la création de votre compte, saisissez la réponse adéquate puis cliquez sur le bouton « **Confirmer** »
4. Un email vous est envoyé contenant un nouveau mot de passe

[Haut de page](#)

Mes informations seront-elles protégées ?

Oui, la protection des informations des citoyens est une priorité forte pour nous. Nous faisons appel aux technologies les plus récentes en la matière pour garantir un niveau élevé de sécurité.

[Haut de page](#)

Mes informations seront-elles transmises à d'autres organismes ?

Non, les informations que vous saisissez sont strictement destinées aux services internes de la Mairie en charge de traiter les demandes que vous formulez. Aucune information de votre compte ne sera transmise à un autre organisme, qu'il soit public ou privé.

[Haut de page](#)

Où cliquer pour effectuer une démarche en ligne ?

Sur la page d'accueil de « **Mon Compte Citoyen** » :

1. Connectez-vous à votre compte en saisissant votre identifiant et votre mot de passe puis cliquez sur le bouton « **Connexion** »
2. Une fois connecté, cliquez sur l'onglet « **Les Services** »
3. Sélectionner la démarche voulue puis laissez-vous guider et remplissez les informations demandées au fur et à mesure jusqu'à l'envoi de votre demande

[Haut de page](#)

A quoi sert le mode brouillon ?

Il permet de conserver en mémoire les données que vous avez commencé à saisir pour une démarche. Si vous constatez en cours de saisie que vous n'avez pas tous les éléments ou les pièces justificatives, vous pouvez ainsi sauvegarder votre saisie et la reprendre ultérieurement une fois les éléments manquants récupérés.

[Haut de page](#)

Des pièces justificatives sont demandées, je ne les ai qu'en papier, est-ce bloquant ?

Non vous pouvez toujours effectuer une démarche en ligne même si vous ne disposez pas des documents nécessaires sous forme numérisée (grâce à un scanner ou un appareil photo numérique). En ce cas, le service qui instruira votre demande vous demandera en temps utile de vous présenter au guichet adéquat avec vos documents papiers.

[Haut de page](#)

Puis-je effectuer des démarches si mon compte n'est pas encore validé ?

Oui, une fois votre compte créé et même si celui-ci n'est pas encore validé par le service habilité au sein de la Mairie, vous pouvez réaliser différentes démarches. En revanche vous ne pourrez faire aucune modification de votre compte tant que celui-ci ne sera pas validé.

[Haut de page](#)

Pourquoi certaines démarches nécessitent un compte et d'autres pas ?

Le principe de l'outil est de créer un « **Compte Citoyen** » afin de ne saisir qu'une seule fois les données principales sans avoir à les fournir à chaque démarche. Ce principe est pertinent si vous habitez la ville et ses environs et que vous êtes susceptibles d'effectuer plusieurs démarches dans l'année.

Pour autant il existe une exception qui concerne les demandes d'actes de naissance, mariage et décès. En effet dans ces cas précis, vous avez vécu ces événements dans notre Ville mais vous pouvez avoir déménagé dans une autre ville en France ou à l'étranger. Vous ne serez donc pas un utilisateur régulier de ce service et la création d'un compte serait inutile, c'est la raison pour laquelle ces démarches sont accessibles librement sans compte.

[Haut de page](#)

Dois-je répondre aux emails que je reçois ?

Non, les messages que vous recevez ne nécessitent aucune réponse par mail en retour. Voici quelques exemples de messages possibles :

- Accusé / réception : après chaque opération que vous réalisez, vous recevez automatiquement par email un accusé réception confirmant que nous avons bien reçu votre demande
- Décision prise : le service instructeur de votre demande vous fera part lorsque la demande l'exige de la décision prise sous forme d'accord ou de refus avec le motif,
- Information : il peut s'agir de message vous demandant par exemple de vous présenter à nos guichets accompagné de pièces justificatives, il peut s'agir également d'un rappel pour « sortir vos encombrants dans la rue le --/--/-- » suite à une demande que vous aurez faite en ce sens ...etc.

[Haut de page](#)

Comment connaître l'avancement d'une démarche que j'ai soumise ?

Vous devez tout d'abord vous connecter à votre compte en saisissant votre identifiant et votre mot de passe. Vous avez ensuite deux possibilités :

- En consultant l'onglet « **Accueil** » : celui-ci affiche la liste des dernières démarches que vous avez soumises avec, en face de chacune d'elle, un statut d'avancement
- En consultant l'onglet « **Mes Demandes** » : celui-ci reprend l'historique de toutes vos demandes avec également le statut d'avancement. Vous avez en plus des filtres sur la droite de l'écran facilitant vos recherches.

ATTENTION : cela ne fonctionne que si vous avez autorisé les « pop-up » pour ce site !

[Haut de page](#)