

## Questions fréquentes sur le compte usager

### Qu'est-ce qu'un compte usager ?

Le compte usager est un espace électronique sécurisé où vous déclarez et gérez les informations administratives de vous-même et des membres familiaux qui vivent sous votre responsabilité.

### Quel est l'intérêt d'avoir un compte ?

- Vous pouvez accéder à des services en ligne proposés par la municipalité.
- Pour chaque membre de la famille et pour chaque service, vous n'avez plus besoin de resaisir les informations administratives ni de refournir les mêmes pièces justificatives.
- Vous pouvez suivre l'avancement de vos demandes en ligne.

### Comment créer un compte ?

La création du compte usager est un service disponible sur le site internet de la Ville, à la rubrique « Services en ligne ».

- Vous accédez à un site entièrement sécurisé. Cliquez sur « Je souhaite créer mon compte ». Vous serez guidé dans vos démarches, à chaque étape.
- Le système vous propose de créer un mot de passe de 8 caractères minimum qui n'est connu que de vous. Il est recommandé de noter soigneusement ce mot de passe.
- Dès que vous avez terminé la création du compte, vous pouvez déjà commencer à utiliser les services.

### Comment modifier le compte ?

- Dans votre espace sécurisé, dans l'onglet « Compte », cliquez sur « Modifier mon compte ».
- Suivez ensuite les étapes.

### Je ne me rappelle plus de mon identifiant.

Votre identifiant est généré par le système. Il se compose de la façon suivante : « prenom.nom ». Il est toujours en minuscule, ne comporte pas d'accent ni d'espace. Contactez en mairie le service Etat civil qui pourra vous le fournir.

### J'ai perdu mon mot de passe.

Cliquez sur le lien « Mot de passe oublié ? ». Renseignez le champ « Identifiant », vous recevrez dans votre messagerie un autre mot de passe qu'il faudra modifier lorsque vous accédez à nouveau à votre espace.