

# FAQ

# ServicesAuxCitoyens.fr

**servicesauxcitoyens.fr** est un nom de domaine propriété de la société  
**OEM-HORANET** – Z.I. route de Niort – 85200 Fontenay-le-Comte  
Tél : 02.51.53.13.50 [www.horanet.com](http://www.horanet.com)

# Foire aux questions

---

## Gestion de mon compte

Qu'est-ce que « Mon Compte » ?

Pourquoi créer un compte ?

Comment créer un compte ? Quel est mon identifiant ?

Comment modifier mon compte ?

Comment me connecter à mon compte et saisir une demande ?

---

## Sécurité

A quoi sert le 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 ?

---

## Démarches en ligne

Où cliquer pour effectuer une démarche en ligne ?

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-elles un compte, et d'autres non ?

---

## Avancement et communications avec la mairie de Carvin

Dois-je répondre aux courriels que je reçois ?

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

---

## Le paiement par carte bancaire

Où puis-je consulter l'historique de mes factures ?

Pourquoi n'ai-je aucune facture dans mon compte ?

Le message « Impossible d'ajouter cet article, vous devez d'abord payer ceux en attente dans votre panier » s'affiche, que faire ?

---

---

## Gestion de mon compte

### Qu'est-ce que « Mon Compte » ?

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 des démarches en ligne pour tous les membres de votre foyer,
- suivre l'avancement de vos demandes.

[Retour au sommaire](#)

### Pourquoi créer un compte ?

Créer un compte vous permet 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.

Remarque : 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.

[Retour au sommaire](#)

### Comment créer un compte ? Quel est mon identifiant ?

Sur la page d'accueil de demarches-carvin.mairie24.fr, « Créer un compte » :

1. Cliquez sur « Je souhaite créer mon compte »
2. Saisissez les informations demandées, onglet par onglet,
3. Choisissez un « mot de passe » que vous devrez conserver en lieu sûr et ne pas le divulguer
4. Ressaisissez le « cryptogramme » qui apparaît à l'écran dans le champ de saisie adéquat
5. Cliquez sur le bouton « Envoyer »

Votre compte est créé.

Vous recevez votre identifiant par courriel, vous permettant ainsi de vous connecter pour saisir en ligne une demande. Attention : les accents sont pris en compte ! Exemple : amélie.lire

[Retour au sommaire](#)

## Comment modifier mon compte ?

Vous devez tout d'abord vous connecter à votre compte en saisissant votre identifiant (envoyé par courriel suite à la création de votre compte et après validation de ce dernier par les services de la mairie de Carvin) et votre mot de passe. Vous êtes positionnée sur l'onglet « Accueil ». Cliquez alors sur l'onglet « Compte ».

Vous pouvez réaliser plusieurs types de modification dans votre compte :

- **Modifier un membre existant** : les membres déclarés apparaissent et sont répartis entre les adultes en premier puis les enfants à droite de l'écran.  
Cliquez en haut à droite sur « Modifier mon compte », vous pouvez alors changer les informations désirées puis laissez-vous guider jusqu'à la validation (n'oubliez pas de cliquer sur le bouton « Sauver » pour chaque modification).
- **Modifier votre mot de passe**  
Cliquez en haut à droite sur « Modifier mon mot de passe », vous pouvez alors modifier votre mot de passe en saisissant votre mot de passe actuel et en saisissant votre nouveau mot de passe deux fois. N'oubliez pas de cliquer sur le bouton « Sauver » pour enregistrer votre modification.
- **Modifier votre question/réponse**  
Cliquez en haut à droite sur « Modifier ma question/réponse », vous pouvez alors changer la question et votre réponse. N'oubliez pas de cliquer sur le bouton « Sauver » pour enregistrer votre modification.

[Retour au sommaire](#)

## Comment me connecter à mon compte et saisir une demande ?

Sur la page d'accueil, partie « Connexion », en haut à gauche :

1. Dans le champ « Identifiant », saisissez le code d'accès que vous avez reçu par courriel suite à la création de votre compte,
2. Dans le champ « Mot de passe », saisissez celui que vous avez choisi lors de la création de votre compte.

[Retour au sommaire](#)

---

## Sécurité

### A quoi sert le cryptogramme qu'il faut ressaisir ?

A la fin de la procédure de création de compte (onglet « Validation »), un cryptogramme 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 mairie de Carvin 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.

[Retour au sommaire](#)

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

Sur la page d'accueil, partie « Connexion », en haut à gauche :

1. En dessous cliquez sur le lien « Mot de passe oublié ? »,
2. Saisissez votre identifiant (reçu par courriel lors de la création de votre compte),
3. Une question apparaît. Elle correspond à celle que vous avez choisie lors de la création de votre compte. Saisissez la réponse adéquate dans le champ prévu à cet effet puis, cliquez sur le bouton « Confirmer »,
4. Un courriel vous est envoyé contenant un nouveau mot de passe.

[Retour au sommaire](#)

## 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.

[Retour au sommaire](#)

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

Non, les informations que vous saisissez sont strictement destinées aux services internes de la mairie de Carvin 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.

[Retour au sommaire](#)

---

## Démarches en ligne

### Où cliquer pour effectuer une démarche en ligne ?

Sur la page d'accueil, partie « Connexion », en haut à gauche :

1. Connectez vous à votre compte en saisissant votre identifiant et votre mot de passe et cliquez sur le bouton « Connexion »,
2. Une fois connecté, cliquez sur l'onglet « Services »,
3. Vous pouvez alors cliquer sur la démarche que vous souhaitez réaliser,
4. Laissez-vous guider et remplissez les informations de la demande que vous avez choisie (des aides contextuelles figurent à chaque étape du formulaire de saisie).

[Retour au sommaire](#)

### 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).

Pour fournir vos pièces justificatives, vous pouvez les envoyer par courrier. Pour cela, ne pas oublier d'indiquer l'objet et le n° de votre demande, ainsi que vos nom et prénom.

[Retour au sommaire](#)

## 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 de Carvin, vous pouvez réaliser une démarche. En revanche vous ne pourrez faire aucune modification de votre compte tant que celui-ci ne sera pas validé.

[Retour au sommaire](#)

## Pourquoi certaines démarches nécessitent-elles un compte, et d'autres non ?

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.

[Retour au sommaire](#)

---

## Avancement et communications avec la mairie de Carvin

### Dois-je répondre aux courriels que je reçois ?

Non, les messages que vous recevez ne nécessitent aucune réponse sous forme de courriel en retour.

[Retour au sommaire](#)

### 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 démarches que vous avez soumises avec, en face de chacune d'elle, à droite, un indicateur d'état de la demande (en cours, complet, validé...),
- En consultant l'onglet « Demandes » : celui-ci reprend les mêmes informations que l'onglet « Accueil » auxquelles s'ajoutent la date et le membre de votre foyer concerné par la démarche.

[Retour au sommaire](#)

---

## Le paiement par carte bancaire

### Où puis-je consulter l'historique de mes factures ?

Les factures émises durant les 3 derniers mois sont accessibles dans l'onglet « Mes comptes » et réparties dans 2 rubriques distinctes :

- **Consulter votre relevé** : pour consulter la ou les factures déjà payées
- **Factures à payer** : pour consulter et payer la ou les factures qui n'ont pas été encore réglées

[Retour au sommaire](#)

## Pourquoi n'ai-je aucune facture dans mon compte ?

Pour visualiser des factures vous devez réunir 2 conditions :

- Avoir bénéficié de prestations dans les domaines du scolaire, périscolaire, petite enfance ou CCAS et qui soient soumises à une facturation,
- Avoir créé votre "compte citoyen" depuis plus de 2 jours ouvrés, délai nécessaire à ce que nos services le vérifie et le valide

[Retour au sommaire](#)

## Le message « Impossible d'ajouter cet article, vous devez d'abord payer ceux en attente dans votre panier » s'affiche, que faire ?

Ce message apparaît dans deux cas de figure :

- Soit vous essayez d'ajouter deux fois la même facture à votre panier,
- Soit vous essayez d'ajouter deux factures de régies différentes à votre panier, l'une sur la régie Ville pour des prestations scolaires par exemple et l'autre sur la régie CCAS pour des prestations sociales, ce qui est incompatible car il s'agit de budgets différents.

Pour poursuivre le paiement, vous devez tout d'abord cliquer sur le bouton « Ok » de la fenêtre pour faire disparaître ce message puis cliquez à gauche de l'écran sur le lien « Accéder à votre panier » et régler la ou les factures déjà sélectionnées.

[Retour au sommaire](#)

---