

# Créer son compte sur l'Espace Famille

Bienvenue sur l'Espace famille de la Ville de Fresnes !

Cette fiche explicative vous accompagne dans la création de votre espace personnel. Commencez par vous munir de la clé Enfance qui vous a été envoyée par email.

1. Cliquez ensuite sur « *Créer mon espace* ».

**votre espace famille**

**Fresnes**

**MON ESPACE PERSO**

Identifiant

Mot de passe

J'ai oublié mon mot de passe. **Connexion**

**JE N'AI PAS D'ESPACE**

Créer 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**

**BIENVENUE SUR VOTRE ESPACE FAMILLE !**

Vos démarches plus simples !  
Accessible 24h/24 et 7j/7, cette plateforme vous permet d'effectuer en quelques clics, toutes vos démarches relatives à la famille :

- Inscriptions et réservation aux différentes activités sportives, culturelles de vos enfants
- Réservation des vacances aux accueils de loisirs durant la période d'inscription donnée
- Consultation et paiement des factures en ligne
- Inscriptions scolaires, pré-demande de place en crèche
- Stockage dans un espace sécurisé et personnel, des pièces justificatives régulièrement demandées

Pour vous connecter, rien de plus simple ! Il suffit de créer votre compte en remplissant les informations demandées. N'oubliez pas de confirmer la création de votre compte depuis l'e-mail d'activation reçu.

Nos services sont à votre disposition pour tout renseignement.

Bonne navigation sur l'espace famille !

La Ville de Fresnes

**ACTUALITÉS**

**17/10** **Grève - 18 octobre**  
Un mouvement de grève de l'Éducation nationale a été annoncé pour ce mardi 18 octobre. Aucun...  
[LIRE LA SUITE](#)

**08/09** **Guide l'enfance**  
Pour aider les parents fresnois à bien préparer la rentrée, la Ville édite chaque année le Guide de l'enfance. Retrouvez dès à présent le guide 2022-2023.  
[LIRE LA SUITE](#)

**VOIR TOUTES LES ACTUALITÉS >**

© 2020 Fresnes | Retour au site de la ville | Mentions légales | Conditions générales d'utilisation

AIDE

2. Cliquez à nouveau sur « *Créer mon espace* » en bas à droite.

## 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 !

hello!

**JE CRÉE MON ESPACE**

# 3. Les conditions générales d'utilisation s'affichent. Lisez-les avant de les accepter en cochant la case.

**CRÉATION D'UN ESPACE PERSONNEL**

CGU

Pour utiliser les services proposés, veuillez prendre connaissance des CGU ci-dessous et les accepter en fin de document.

### CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

#### PRÉAMBULE

La ville - ci-après dénommée la Collectivité - propose un guichet en ligne - ci-après dénommé le Service - continuant à simplifier les démarches administratives des usagers. L'utilisation du Service est facultative et gratuite hors coûts de connexion. Les usagers choisissent librement les services en ligne auxquels ils souhaitent accéder de façon privilégiée et les données qu'ils souhaitent conserver dans leur compte citoyen. Toute utilisation du Service suppose la consultation et l'acceptation préalable des présentes conditions générales d'utilisation (CGU).

L'utilisateur du Service - ci-après dénommé l'Usager - s'engage à respecter l'ensemble des prescriptions définies au sein des présentes CGU.

Définitions :

- La Collectivité : La Ville ;
- Le Service : le guichet en ligne accessible depuis le site institutionnel de la collectivité ;
- CGU : les conditions générales d'utilisation ;
- L'Usager : l'utilisateur du Service, quel que soit son profil : particulier, professionnel ou association.

#### OBJET

Le présent document a pour objet de définir les conditions d'accès et d'utilisation générale du Service.

#### FONCTIONNALITÉS

Le Service offre quatre fonctionnalités aux usagers :

- Un compte citoyen pour les démarches en ligne : Le Service offre un compte citoyen à l'usager pour effectuer en toute confiance ses démarches en ligne. L'usager peut accéder aux services en ligne via son compte ;
- Un suivi facile des démarches : Le Service offre une vision d'ensemble de ses démarches. Afin d'en faciliter le suivi, l'usager peut indiquer le média qu'il souhaite privilégier pour être informé ;
- Des informations sur mesure : selon au cours du site institutionnel le Service permet à l'usager de disposer de l'ensemble des informations préalables et/ou postérieures à sa démarche : horaires, localisations, tarifs, etc.
- Un espace sécurisé de stockage : en créant un compte, l'usager dispose d'un espace sécurisé de stockage. En toute sécurité, il y enregistre une fois pour toutes ses données personnelles sensibles (nom, adresse, etc.) pour simplifier la saisie des formulaires administratifs. C'est ainsi le lieu où il conserve en toute confiance les pièces justificatives échangées avec l'administration. En cours de démarche, l'usager peut ainsi faire appel à une pièce justificative présente dans son espace confidentiel.

#### MODALITÉS D'INSCRIPTION, D'UTILISATION ET DE CONFIDENTIALITÉ DU SERVICE

L'usager du Service fournit une adresse électronique valide lors de son inscription. Cette adresse sera utilisée pour la confirmation des opérations réalisées par l'usager sur son compte personnel, et pour l'envoi des notifications relatives au suivi des démarches.

Lors de l'inscription au Service, l'usager choisit un nom d'utilisateur et un mot de passe. Le mot de passe doit être composé de huit caractères ou plus dont au moins une lettre et un chiffre. L'usager doit conserver son identifiant et son mot de passe qui lui sont utiles pour tout accès à son compte personnel et aux services qui y sont liés.

Le mot de passe doit être choisi par l'usager de façon qu'il ne puisse pas être deviné par un tiers. L'usager s'engage à préserver la confidentialité. L'usager s'engage à avertir immédiatement la Collectivité de toute utilisation non autorisée de ses informations. La Collectivité ne pouvant être tenue pour responsable des dommages éventuellement causés par l'utilisation du mot de passe par une personne non autorisée.

Il est recommandé à l'usager, même en cas de suspension d'utilisation pour une courte durée, d'effectuer systématiquement une déconnexion. La Collectivité se réserve le droit de réaliser, sans préavis et indemnié d'aucune sorte, tout compte faisant l'objet d'une utilisation illicite ou frauduleuse ou contraire aux CGU.

L'utilisation du Service requiert une connexion et un navigateur internet.

Le navigateur doit être configuré pour autoriser les cookies de session.

Afin de garantir un bon fonctionnement du Service, il est conseillé d'utiliser les navigateurs suivants :

- Firefox
- Internet Explorer
- Google Chrome
- Safari

Grâce au Responsive Design (ou Site Web Adaptatif), l'utilisateur peut consulter le même site web sur différents supports (écrans d'ordinateur, tablettes, smartphones) de façon optimisée.

#### TRAITEMENT DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

La Collectivité collecte vos données personnelles « qui font référence aux informations vous concernant, en tant que personne physique. La nature facultative ou obligatoire des données à communiquer à la collectivité dans le cadre de la collecte effectuée sur le Site est préalablement indiquée aux internautes.

Les données transmises peuvent permettre, directement ou indirectement, de vous fournir l'accès aux fonctionnalités susvisées qui sont les seules finalités des traitements opérés. Les données personnelles recueillies résultent de la communication volontaire d'une adresse électronique ou d'autres données saisies dans des formulaires. Ces informations ne sont utilisées que pour répondre à votre demande ou accéder à la formalité entreprise. En application de l'article 6 du Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 dit RGPD, votre consentement n'est pas nécessaire dans la mesure où le fondement du traitement est l'exercice d'une mission d'intérêt public.

En aucun cas la collectivité ne transfère vos données personnelles hors de l'Union européenne, elles sont conservées uniquement sur le territoire français.

Conformément au RGPD, vous pouvez accéder aux données vous concernant ou demander leur effacement.

Vous disposez également d'un droit d'opposition, d'un droit de rectification et d'un droit à la limitation du traitement de vos données (pour plus d'informations sur vos droits [clickez ici](#)).

La collectivité vous informe également que vous disposez d'un droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Vous pouvez contacter la ville à l'adresse suivante : [webmaster@franes4.fr](mailto:webmaster@franes4.fr) ou par courrier à l'adresse suivante :

Mairie de Franes  
1 Place Pierre et Marie Curie  
94260 Franes  
Tel : 01 49 84 36 56

Un formulaire de contact est également accessible depuis le guichet en ligne.

La Collectivité s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires permettant de garantir la sécurité et la confidentialité des informations fournies par l'usager.

Si vous ne souhaitez pas communiquer vos données personnelles nous vous invitons à effectuer votre démarche par un autre canal en vous rendant en mairie ou en contactant nos services.

#### ENGAGEMENTS ET RESPONSABILITÉ

La Collectivité s'engage à prendre toutes précautions utiles pour préserver la sécurité des données collectées auprès de l'usager, et notamment empêcher qu'elles soient déformées, endommagées ou que des tiers non autorisés y aient accès. A ce titre, aucune donnée de transmission financière n'est conservée par la Collectivité.

Les données ou documents conservés par l'usager dans son espace de stockage relèvent de sa responsabilité exclusive. L'utilisation de l'espace de stockage a esocote pas l'usager de la conservation matérielle de tout document dont il aurait pu déposer une copie numérisée dans cet espace.

Il est rappelé que toute personne procédant à une fausse déclaration pour elle-même ou pour autrui s'expose, notamment, aux sanctions prévues à l'article 441-1 du Code Pénal, prévoyant des peines pouvant aller jusqu'à trois ans d'emprisonnement et 45 000 euros d'amende.

Conformément aux dispositions de l'article 4 de l'ordonnance n°2005-1516 du 8 décembre 2005, les présentes conditions générales s'imposent à tout Usager du Service.

#### OPPOSABILITÉ

En acceptant les CGU, l'usager s'engage à les respecter.

Dans tous les cas, à la date de la première utilisation du Service par l'usager, les CGU sont réputées lues et applicables.

La Collectivité se réserve le droit d'apposer ses CGU toutes les modifications qu'elle juge nécessaires et utiles.

Les CGU sont opposables pendant toute la durée d'utilisation du Service et/ou jusqu'à ce que de nouvelles dispositions remplacent les présentes.

La Collectivité s'engage à communiquer à l'usager les nouvelles dispositions.

La Collectivité se réserve la liberté de faire évoluer, de modifier ou de suspendre, sans préavis, le Service pour des raisons de maintenance ou pour tout autre motif jugé nécessaire. Un message est alors affiché mentionnant cette indisponibilité.

L'indisponibilité du Service ne donne droit à aucune indemnité.

L'usager peut à tout moment accéder à son compte.

Le Service est normalement accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

#### Textes officiels

- Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ;
- Ordonnance n°2005-1516 du 8 décembre 2005 relative aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives et entre les autorités administratives ;
- Décret n°2009-730 du 18 juin 2009 relatif à l'espace de stockage accessible en ligne pris en application de l'article 7 de l'ordonnance n°2005-1516 du 8 décembre 2005 relative aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives et entre les autorités administratives ;
- RÈGLEMENT (UE) 2016/679 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données)

J'accepte les conditions générales d'utilisation

#### DONNÉES PERSONNELLES

La collecte de vos données personnelles est nécessaire dans le cadre d'une mission d'intérêt public. Votre consentement n'est donc pas nécessaire. Pour en savoir plus sur le traitement de vos données personnelles ainsi que sur vos droits, nous vous invitons à consulter nos mentions d'informations.

ANNULER PRÉCÉDENT SUIVANT

# 4. Remplissez ensuite les informations demandées à chaque étape. Cliquez sur *Suivant* pour accéder aux pages suivantes.

## CRÉATION D'UN ESPACE PERSONNEL

IDENTITÉ

IDENTITÉ

\* *Civilité*

\* *Nom usuel*

\* *Prénom(s)*

*Photo*

## CRÉATION D'UN ESPACE PERSONNEL

ADRESSE

ADRESSE

*Adresse complète*  ✓

*Bâtiment*

*Appartement*

*Complément*

## CRÉATION D'UN ESPACE PERSONNEL

MOYENS DE CONTACT

MOYENS DE CONTACT

*Téléphone*

*Mobile*

\* *Courriel*

*Moyen de contact préféré*

5. Renseignez votre identifiant et votre mot de passe puis répondez au contrôle de sécurité et cliquez sur « *Valider* ».

## CRÉATION D'UN ESPACE PERSONNEL

[AUTHENTIFICATION](#)

### AUTHENTIFICATION

\* *Identifiant d'utilisateur*

\* *Mot de passe*

Le mot de passe doit contenir au minimum 8 caractère(s) dont au moins : 1 minuscule(s), 1 chiffre(s)

\* *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

Enfance

### CONTRÔLE DE SÉCURITÉ

CLIQUEZ SUR LE PIED

[ANNULER](#)[PRÉCÉDENT](#)[VALIDER](#)

6. Votre compte est créé. Bonne visite sur notre Espace famille !

### CONFIRMATION DE CRÉATION DE VOTRE ESPACE



Votre espace a bien été créé.

Vous allez recevoir un message de confirmation par courriel à l'adresse que vous avez indiquée.

Pour activer votre espace, merci de suivre les instructions de ce message.

[Retour à l'accueil](#)

© 2020 Fresnes | Retour au site de la ville | Mentions légales | Conditions générales d'utilisation[AIDE](#)

Pour tout renseignement,  
contactez l'Accueil unique :  
accueil.unique@fresnes94.fr  
01 49 84 56 56.

