



" Portail citoyen : accès et réservation Guide des premiers secours "

Guide à destination des utilisateurs (internes) de BL-enfance

Ce que l'on va voir : comment résoudre les petits pépins que les familles peuvent rencontrer avec le portail citoyen pour activer leur compte et faire des réservations.

- 1/ les problèmes d'activation du compte
- 2/ les problèmes de visibilités des activités sur le portail citoyen

Version : 1.0

Màj : 05/08/2021

1/ Les problèmes d'activation du compte

Plusieurs cas peuvent être rencontrés selon le niveau d'information (*ce que vous avez fait, dans quel ordre, quel message, etc.*) que vous arrivez à capter après « interrogatoire » de la famille.

Rappel l'activation du compte n'est à faire qu'à la première connexion. Ensuite, il y a juste à rentrer ses identifiant + mot de passe.

1.1/ « J'y arrive pas » ou « ça marche pas »

La première solution peut être de faire avec la famille voir à sa place (si elle en est d'accord) de faire l'activation de leur compte.

Direction le portail : <https://portail.berger-levrault.fr/StMarcellinVercorsIsereCommunaute38160/accueil>

Et remplissez les champs du formulaire.

Pour l'identifiant = courriel de la personne / valider avec elle celui qu'elle souhaite employer

Pour le mot de passe : soit la personne vous en a transmis un ; soit c'est vous qui le choisissez (penser à le noter...)

The screenshot shows a web form for account activation, divided into three sections:

- Votre contact**: Contains a dropdown menu for 'Civilité*' (set to 'M.'), and text input fields for 'Nom*' and 'Prénom*'.
- Vos accès au Portail**: Contains text input fields for 'E-mail (identifiant)*', 'Mot de passe*', and 'Confirmation du mot de passe*'. A note below the password field states: 'Le mot de passe doit contenir au moins 8 caractères, dont au moins 1 chiffre, 1 minuscule et 1 majuscule'.
- Code abonné Famille**: Contains a text input field for 'Code abonné'.

At the bottom of the form, there are two checkboxes: 'J'ai lu et j'accepte les Conditions d'utilisation*' and 'Je ne suis pas un robot' (with a reCAPTCHA logo). A blue 'S'inscrire' button is located at the bottom right of the form area.

Rappel le « code abonné » = **Identifiant Portail** **BLENFANCE-379990-126397022** qui se trouve dans la fiche de chaque famille au-dessus de « responsable 1 » dans la rubrique « données communes à la famille.

1.2/ Identifiant déjà connu

Il est possible qu'une famille qu'une famille ait le message d'erreur suivant au moment d'activer son compte.

Accueil / **Votre contact**

Votre contact

Civilité*

Nom*

Prénom*

Vos accès au Portail

E-mail (identifiant)*

cet identifiant est déjà utilisé

Mot de passe*

Le mot de passe doit contenir au moins 8 caractères, dont au moins 1 chiffre, 1 minuscule et 1 majuscule

Confirmation du mot de passe*

Ce message est possible quand la famille est inscrite à des activités proposées par des communes utilisant leur « propre » BL-enfance. A savoir sur le territoire : Poliénas ; Saint-Marcellin ; Saint-Quentin sur Isère ; Vinay.

Ces communes ont aussi un portail citoyen pour permettre aux familles de faire des réservations, payer leur facture.

Et à un certain niveau informatique, ces portails citoyens qui sont indépendants, ont une base de données communes des comptes utilisateurs. Donc le message le message d'erreur n'est pas spécialement pour le portail mutualisé, mais plutôt pour un autre portail qui emploie ce courriel pour authentifier l'un de ces utilisateurs.

La seule solution (pour l'instant) c'est que la famille utilise un autre courriel comme identifiant pour notre portail citoyen mutualisé. Si la famille n'a qu'un seul courriel : l'inciter à en créer un nouveau.

1.3/ Le code abonné n'existe pas

Accueil / **Votre contact**

Votre contact

Civilité* Mme

Nom*

Prénom*

Vos accès au Portail

E-mail (identifiant)* @.com

Mot de passe*
Le mot de passe doit contenir au moins 8 caractères, dont au moins 1 chiffre, 1 minuscule et 1 majuscule

Confirmation du mot de passe*

Code abonné Famille

Code abonné BLENFANCE-379990-754
Le code abonné n'existe pas

J'ai lu et j'accepte les Conditions d'utilisation*

Je ne suis pas un robot

reCAPTCHA
Confidentialité - Conditions

S'inscrire

Normalement cela ne devrait plus arriver. Cela a été le point de départ de ce que nous allons voir au point suivant...
Si vous le rencontrez, faites parvenir l'info détaillée au support de Saint-Marcellin Vercors Isère Communauté.

2/ Les problèmes de visibilité des activités sur le portail citoyen

2.1/ Préambule

Ces problèmes font suite à une synchronisation oubliée et rattrapée fin juillet 2021, pour que les établissements issus de la migration de e-enfance soient visibles sur le portail citoyen. Et pour faire simple cette synchronisation semble avoir des effets de bords pour certains comptes, sans qu'on puisse pour autant en faire une généralité.

2.2/ Symptôme

Si vous avez une famille qui a activé son compte utilisateur sur le portail citoyen, qui accède à ce portail, mais qui lorsqu'elle est sur le planning des activités de son / ses enfant(s) a cette vue : un planning sans la moindre activité sur laquelle poser des réservations.

[Accueil](#) / [Espace famille](#) **Planning des activités**

Planning / Liste Rafraîchir

Cliquer sur les cases du planning pour faire vos demandes.

< > Aujourd'hui **septembre 2021** Mois Semaine Semaine 5j Jour

| lun. | mar. | mer. | jeu. | ven. | sam. | dim. |
|------|------|------|------|------|------|------|
| 30 | 31 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 |
| 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 |

Faire une demande sur une longue période

Réervations Absences

Enfants

CAVAGNE CLEMENT

CAVAGNE SASHA

Activités

Légende

Et si quand vous vous en tant qu'utilisatrice de BL-enfance, dans la rubrique « activités » du / des enfant(s) concerné(s) vous voyez des inscriptions valides pour la même période

| Inscription / Réservation | | | | | | | |
|-----------------------------------|-------------------------------------|------------|------------|-----------------------|-----------------------|---------------------|---------|
| Etablissement | Activités | Début | Fin | Famille | Payeur | Jour de réservation | Actions |
| Base de données | Base de données | 15/07/2021 | 31/08/2022 | ROUX AMELIE (CAVAGNE) | ROUX AMELIE (CAVAGNE) | L M M J V S D | |
| Commune de Saint-Antoine l'Abbaye | Saint-Antoine Garderie Matin | 02/09/2021 | 06/07/2022 | ROUX AMELIE (CAVAGNE) | ROUX AMELIE (CAVAGNE) | L M M J V S D | |
| Commune de Saint-Antoine l'Abbaye | Saint-Antoine Garderie Soir | 02/09/2021 | 06/07/2022 | ROUX AMELIE (CAVAGNE) | ROUX AMELIE (CAVAGNE) | L M M J V S D | |
| Commune de Saint-Antoine l'Abbaye | Saint-Antoine Restauration Scolaire | 02/09/2021 | 06/07/2022 | ROUX AMELIE (CAVAGNE) | ROUX AMELIE (CAVAGNE) | L M M J V S D | |

(Vue BL-enfance pour Clément)

| Inscription / Réservation | | | | | | | |
|-----------------------------------|-------------------------------------|------------|------------|-----------------------|-----------------------|---------------------|---------|
| Etablissement | Activités | Début | Fin | Famille | Payeur | Jour de réservation | Actions |
| Base de données | Base de données | 15/07/2021 | 31/08/2022 | ROUX AMELIE (CAVAGNE) | ROUX AMELIE (CAVAGNE) | L M M J V S D | |
| Commune de Saint-Antoine l'Abbaye | Saint-Antoine Garderie Matin | 02/09/2021 | 06/07/2022 | ROUX AMELIE (CAVAGNE) | ROUX AMELIE (CAVAGNE) | L M M J V S D | |
| Commune de Saint-Antoine l'Abbaye | Saint-Antoine Garderie Soir | 02/09/2021 | 06/07/2022 | ROUX AMELIE (CAVAGNE) | ROUX AMELIE (CAVAGNE) | L M M J V S D | |
| Commune de Saint-Antoine l'Abbaye | Saint-Antoine Restauration Scolaire | 02/09/2021 | 06/07/2022 | ROUX AMELIE (CAVAGNE) | ROUX AMELIE (CAVAGNE) | L M M J V S D | |

(Vue BL-Enfance pour Sasha)

Alors, nous sommes bien en présence d'un « effet de bord de la synchronisation ». Rassurez-vous, le traitement est simple, rapide et peu douloureux.

2.3/ Posologie

Alors que faire ?

Vous restez dans la partie « Activités » de la fiche de l'enfant.

Dans la liste des inscriptions saisies pour l'année scolaire en cours, mettre à la poubelle la première activité de votre établissement.

The screenshot shows a web application interface for managing activities. A modal dialog titled "Suppression d'une inscription/reservation" is open, asking for confirmation to delete the reservation for "Saint-Antoine Garderie Matin - Commune de Saint-Antoine l'Abbaye". The background interface includes a navigation menu with "Scolarité", "Agenda", "Groupe", "Activités", and "Aides". Below the dialog, there is a table titled "Inscription / Réservation" with columns for "Activités", "Inscrire", "Début", "Fin", "Famille", "Payeur", and "Jour de réservation". The table contains two rows of data, with the first row corresponding to the reservation being deleted.

| Activités | Inscrire | Début | Fin | Famille | Payeur | Jour de réservation |
|-----------------------------------|--------------------------|------------|------------|-----------------------|-----------------------|---------------------|
| Base de données | <input type="checkbox"/> | 15/07/2021 | 31/08/2022 | ROUX AMELIE (CAVAGNE) | ROUX AMELIE (CAVAGNE) | L M M J V S D |
| Commune de Saint-Antoine l'Abbaye | <input type="checkbox"/> | 02/09/2021 | 06/07/2022 | ROUX AMELIE (CAVAGNE) | ROUX AMELIE (CAVAGNE) | L M M J V S D |

Un clic sur « Enregistrer »

Puis vous allez re-saisir cette inscription pour cet enfant

| Activités | Inscrire | Début | Fin | Famille | Payeur | Jour de réservation |
|------------------------------|-------------------------------------|------------|------------|-----------------------|-----------------------|---------------------|
| Saint-Antoine Garderie Matin | <input checked="" type="checkbox"/> | 02/09/2021 | 06/07/2022 | ROUX AMELIE (CAVAGNE) | ROUX AMELIE (CAVAGNE) | L M M J V S D |

Si vous avez la famille au téléphone ou à côté de vous, voici après avoir cliqué sur le bouton « Rafraichir », l'effet sur le planning du portail citoyen, de la suppression – réinscription

Planning / Liste

Cliquer sur les cases du planning pour faire vos demandes.

Aujourd'hui

septembre 2021

Mois Semaine Semaine 5j Jour

| lun. | mar. | mer. | jeu. | ven. | sam. | dim. |
|--|--|------|--|--|------|------|
| 30 | 31 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | | | Saint-Antoine Garderie Matin 07:30 - 08:30 Sasha | Saint-Antoine Garderie Matin 07:30 - 08:30 Sasha | | |
| | | | Saint-Antoine Restauration Scolaire 11:30 - 13:05 Sasha | Saint-Antoine Restauration Scolaire 11:30 - 13:05 Sasha | | |
| | | | Saint-Antoine Garderie Soir 16:10 - 18:15 Sasha | Saint-Antoine Garderie Soir 16:10 - 18:15 Sasha | | |
| 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| Saint-Antoine Garderie Matin 07:30 - 08:30 Sasha | Saint-Antoine Garderie Matin 07:30 - 08:30 Sasha | | Saint-Antoine Garderie Matin 07:30 - 08:30 Sasha | Saint-Antoine Garderie Matin 07:30 - 08:30 Sasha | | |
| Saint-Antoine Restauration Scolaire 11:30 - 13:05 Sasha | Saint-Antoine Restauration Scolaire 11:30 - 13:05 Sasha | | Saint-Antoine Restauration Scolaire 11:30 - 13:05 Sasha | Saint-Antoine Restauration Scolaire 11:30 - 13:05 Sasha | | |
| Saint-Antoine Garderie Soir 16:10 - 18:15 Sasha | Saint-Antoine Garderie Soir 16:10 - 18:15 Sasha | | Saint-Antoine Garderie Soir 16:10 - 18:15 Sasha | Saint-Antoine Garderie Soir 16:10 - 18:15 Sasha | | |

Faire une demande sur une longue période

Réervations Absences

Enfants

CAVAGNE CLEMENT

CAVAGNE SASHA

Activités

Légende

Non seulement la première activité est affichée, mais toutes les autres activités auxquelles l'enfant était déjà inscrit, remontent à la surface de la visibilité sur le planning du portail citoyen !

C'est « étrange / bizarre / stupide / etc. », mais c'est comme ça ! (certaines fois, il ne faut trop chercher à comprendre)

Même traitement, mêmes effets pour Clément

Planning / Liste Rafraîchir

Cliquer sur les cases du planning pour faire vos demandes.

< > Aujourd'hui septembre 2021 Mois Semaine Semaine 5j Jour

| lun. | mar. | mer. | jeu. | ven. | sam. | dim. |
|--|--|------|--|--|------|------|
| 30 | 31 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | | | Saint-Antoine Garderie Matin 07:30 - 08:30 Clement | Saint-Antoine Garderie Matin 07:30 - 08:30 Clement | | |
| | | | Saint-Antoine Restauration Scolaire 11:30 - 13:05 Clement | Saint-Antoine Restauration Scolaire 11:30 - 13:05 Clement | | |
| | | | Saint-Antoine Garderie Soir 16:10 - 18:15 Clement | Saint-Antoine Garderie Soir 16:10 - 18:15 Clement | | |
| 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| Saint-Antoine Garderie Matin 07:30 - 08:30 Clement | Saint-Antoine Garderie Matin 07:30 - 08:30 Clement | | Saint-Antoine Garderie Matin 07:30 - 08:30 Clement | Saint-Antoine Garderie Matin 07:30 - 08:30 Clement | | |
| Saint-Antoine Restauration Scolaire 11:30 - 13:05 Clement | Saint-Antoine Restauration Scolaire 11:30 - 13:05 Clement | | Saint-Antoine Restauration Scolaire 11:30 - 13:05 Clement | Saint-Antoine Restauration Scolaire 11:30 - 13:05 Clement | | |
| Saint-Antoine Garderie Soir 16:10 - 18:15 Clement | Saint-Antoine Garderie Soir 16:10 - 18:15 Clement | | Saint-Antoine Garderie Soir 16:10 - 18:15 Clement | Saint-Antoine Garderie Soir 16:10 - 18:15 Clement | | |

Faire une demande sur une longue période

Réervations

Absences

Enfants

CAVAGNE CLEMENT

CAVAGNE SASHA

Activités

Légende

NB : en général ça marche comme ça, sauf quand ça ne marche pas !

Je viens d'avoir un cas ce matin, où il a fallu supprimer toutes les inscriptions et les re-saisir pour que les activités apparaissent bien sur le planning du portail citoyen de la famille.

Donc si la première posologie ne produit pas les effets escomptés, suivre la deuxième...