



## FOIRE AUX QUESTIONS

### 1. Qu'est-ce que B-CITI?

B-CITI est une application citoyen intégré de la ville intelligente qui vise à regrouper certaines informations et services en ligne spécifiques au citoyen, c'est un portail Web multi-villes.

### 2. D'où vient le nom B-CITI?

B-CITI est un nom commercial pour Bee (Abeilles - le symbole de l'intelligence organisée) et CITI (Citoyen Intelligent Transactionnel et Interactif).

### 3. Qu'est-ce qu'un portail citoyen intelligent B-CITI?

Un portail est un espace Web dédié aux citoyens et sécurisé par un mot de passe. Le portail citoyen intelligent B-CITI regroupe un ensemble d'informations permettant aux citoyens d'optimiser leurs interventions avec la Ville. La plateforme permet aux citoyens de la Ville de Blainville de s'abonner directement aux avis d'urgence (en remplacement du portail SAM), d'effectuer des requêtes, de participer aux sondages et de consulter la banque de connaissance de la Ville. De plus, la plateforme offre une application pour appareils mobiles (téléphones intelligents seulement) et la carte du citoyen numérique avec son renouvellement en ligne.

### 4. Qui peut se procurer un compte B-CITI?

Tous les citoyens et les non-résidents utilisateurs de services de loisirs et bibliothèques du territoire de Blainville. Il est également possible pour un mineur d'obtenir un compte afin qu'il puisse bénéficier de la carte citoyen numérique, de certains avis ou sondages.

### 5. Quels sont les fureteurs supportés?

Chrome, Firefox, Internet Explorer, Microsoft Edge et Safari. Le site Web requiert l'utilisation de Javascript avec le navigateur. À noter que Javascript n'est que très rarement désactivé dans un navigateur. De nos jours, les navigateurs activent cette fonction par défaut.

NOTE : Il est cependant possible que certains navigateurs présentent des anomalies.

## **6. Qu'est-ce qu'une carte du citoyen numérique? À quoi cela me servira?**

Une carte numérique est une carte du citoyen virtuelle accessible via un équipement mobile. Sur la carte se retrouve, codé, l'identifiant du citoyen ainsi que son nom, date de naissance et photo (facultative). La carte numérique peut être imprimée à partir du profil B-CITI ou directement utilisée via l'application mobile B-CITI. En utilisant l'application mobile, la carte numérique est affichée à l'écran de l'appareil mobile et peut être lue par les lecteurs optiques que l'on retrouve aux divers points de services municipaux.

## **7. Puis-je me créer un compte dans B-CITI sans avoir une carte du citoyen?**

Oui. Vous avez la possibilité d'enregistrer vos coordonnées même si vous ne détenez aucune carte du citoyen. Ceci vous donne accès à des services tels que l'inscription aux avis, l'envoi et le suivi de requêtes, l'accès à la banque de connaissance et la consultation.

## **8. Comment devrais-je m'identifier à la création de mon compte B-CITI?**

L'accès au portail B-CITI requiert un identifiant et un mot de passe. L'identifiant doit être votre adresse courriel. Si vous n'avez pas d'adresse courriel, vous pouvez appeler au 450 434-5311 pour qu'un représentant de la Ville vous accompagne. Attention : Si vous changez votre courriel dans votre profil, gardez à l'esprit que la prochaine fois que vous vous connecterez à B-CITI, vous devrez le faire en fournissant votre nouveau courriel.

## **9. Que doit contenir le mot de passe?**

Le mot de passe doit être formé d'un minimum de six caractères (lettres et chiffres) dont une lettre majuscule, une lettre minuscule et un chiffre. Pour des raisons de sécurité, nous vous suggérons fortement de ne pas mettre le même mot de passe que celui de votre portail bibliothèque.

## **10. Comment changer mon mot de passe?**

Dans le menu « Mon profil » => « Mot de passe », on vous demandera d'entrer votre mot de passe actuel et votre nouveau mot de passe. Si vous avez oublié votre mot de passe, sur la page de connexion à B-CITI, cliquez sur le lien prévu à cet effet (ex. « J'ai oublié mon de passe »). Entrez le courriel que vous utilisez pour vous connecter

à B-CITI. Un lien vous sera envoyé par courriel pour vous permettre de réinitialiser votre mot de passe. Vous pourrez alors vous connecter avec ce nouveau mot de passe. À noter que si vous vous connectez à B-CITI à l'aide d'un identifiant alphanumérique (compte sans courriel), vous devrez contacter le 450 434-5311 et un représentant de la Ville réinitialisera le mot de passe pour vous.

### **11. Est-ce sécuritaire de transmettre mes informations?**

Oui, les informations sont protégées. La politique de confidentialité et les conditions d'utilisation de cette plateforme viennent encadrer la sécurité.

### **12. Comment procéder pour me créer un compte B-CITI?**

La création d'un compte B-CITI peut s'effectuer de deux manières :

[À partir du portail Web](#) : Les étapes à suivre sont

- 1) Cliquer sur le lien [Créer un compte](#);
- 2) Entrer les informations demandées (prénom, nom, mot de passe, confirmation du mot de passe, courriel). Il est également possible pour les détenteurs d'une carte du citoyen ou d'une carte Accès Blainville (non-résidents) d'inscrire le numéro de la carte. Si vous insérez votre numéro de carte, les informations contenues à votre dossier au système d'informations du Service des loisirs seront automatiquement transférées à votre fiche de renseignements de B-CITI;
- 3) Accepter les conditions d'utilisation et la politique de confidentialité en cliquant sur la case à cocher;
- 4) Cliquer sur [Créer un compte](#);
- 5) Vous vous retrouverez sur la page d'accueil de B-CITI.  
Sélectionner le menu [MON PROFIL => Mes renseignements](#);
- 6) Valider les informations contenues à l'intérieur de votre fiche [MES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS](#) et les compléter ou corriger si nécessaire;
- 7) Remplir les champs manquants aux sections [ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE](#), [SECTEUR D'ACTIVITÉ](#) et [CHAMPS D'INTÉRÊT](#);
- 8) Cliquer sur [Sauvegarder](#).

[À partir de l'application mobile](#) : Les étapes à suivre sont :

- 1) Cliquer sur le lien [Créer un compte](#);
- 2) Sélectionner votre Ville d'appartenance et cliquer sur [Continuer](#);

- 3) Entrer les informations demandées (prénom, nom, courriel, mot de passe et appuyer sur [Continuer](#);
- 4) Un nouvel écran apparaît, vous permettant de sélectionner les conditions d'utilisation ainsi que la politique de confidentialité pour en faire la lecture;
- 5) Cliquer sur le bouton [J'accepte](#);
- 6) Un courriel de confirmation vous sera acheminé;
- 7) Vous vous retrouverez sur l'onglet [B-CITI => ACCUEIL](#) de votre application mobile. Si vous détenez un numéro de carte, vous pouvez cliquer sur le lien [Lier une carte](#) et entrer les numéros de votre carte du citoyen ou carte Accès Blainville (non-résidents) et appuyer de nouveau sur [Lier une carte](#). Il est également possible de cliquer sur l'icône d'un code QR situé à l'intérieur du champ d'entrée des caractères numériques pour permettre à votre appareil mobile de lire le code-barre inscrit sur votre carte du citoyen (fonction en cours de développement). Le système acheminera une confirmation à votre adresse courriel si celle-ci a été saisie.

Points à considérer lors de cette opération (via Web ou mobile) :

Votre adresse, votre genre, votre date d'anniversaire et vos numéros de téléphone sont importés à partir des informations contenues au système du Service des Loisirs. Il se pourrait donc que certaines de ces informations soient mises à jour. Vous pourrez les corriger au besoin dans votre profil (Sur le portail Web : menu [Ma carte => Ma famille](#) et sur l'application mobile : Onglet [MOI => Mon profil](#)).

Vos liens de famille provenant du système du Service des loisirs sont importés dans votre compte B-CITI. Vous pourrez consulter ces informations dans le menu [Ma carte => Ma famille](#) du portail Web, ou via l'application mobile Onglet [MOI => Ma famille](#).

Au moment de la liaison, pour des fins de sécurité, nous validerons votre nom complet par rapport à l'information contenue dans nos dossiers. Dans le cas où l'information serait différente, la liaison ne fonctionnera pas. Vous devrez alors contacter la Ville afin que nous mettions à jour l'information à nos dossiers pour vous permettre de lier votre carte.

À partir de ce moment, pour des fins de sécurité, vous ne pourrez plus modifier certaines informations de votre profil, à savoir : nom, prénom, date d'anniversaire et genre.

### **13. Comment procéder à la création d'un compte B-CITI pour mineur?**

La création d'un compte pour mineur peut s'effectuer de deux manières :

#### À partir du portail Web :

- 1) Un des parents doit se connecter sur son portail Web de B-CITI et y entrer ses informations de connexion (utilisateur et mot de passe);
- 2) Sous le menu **MON PROFIL => Ma famille**, cliquer sur le signe « + » situé à droite de l'écran;
- 3) Un nouvel écran affichera le menu **COURRIEL DE L'INDIVIDU**. Vous devez remplir les champs demandés (nom, prénom, date de naissance, sexe, courriel ou identifiant alphanumérique et mot de passe);
- 4) Cliquer sur le bouton **Créer le compte** et un message de confirmation vous avisera que le compte a été créé avec succès.

#### À partir de l'application mobile :

- 1) Un des parents doit démarrer l'application B-CITI sur son appareil intelligent;
- 2) Lorsque l'écran de démarrage s'affichera, cliquer sur l'onglet **MOI** au bas de l'écran
- 3) Sélectionner le menu **FAMILLE**. Un nouvel écran apparaîtra, montrant l'ensemble des cartes numériques de la famille;
- 4) Défiler jusqu'au bas de l'écran et appuyer sur le bouton **Créer un compte pour un mineur**;
- 5) Sur le prochain écran, remplir l'ensemble des champs (nom, prénom, date de naissance, sexe, courriel ou identifiant alphanumérique ainsi qu'un mot de passe);
- 6) cliquer sur **Sauvegarder**.

#### **14. Quelle est la pertinence des données demandées dans "Mes renseignements"?**

Ces données permettent de vous identifier pour certains services offerts, comme les services de loisirs et bibliothèques, les requêtes et les "Avis". Assurez-vous que les informations soient correctement écrites. Les informations liées au secteur d'activité et aux champs d'intérêt seront utiles pour le volet consultation citoyenne.

Attention : Si vous entrez un poste téléphonique, un maximum de six chiffres est permis.

#### **15. À quoi correspondent les numéros de téléphone de type « principal », « secondaire » et « cellulaire »?**

Il s'agit des numéros que vous considérez comme principal et secondaire. Il est possible d'entrer un numéro de poste seulement sur le numéro secondaire (maximum

de 6 chiffres). Si vous souhaitez recevoir des notifications par message texte, et que votre numéro de cellulaire est inscrit comme principal ou secondaire, vous devez vous assurer que le même numéro soit indiqué à l'intérieur du champ "Cellulaire". Il n'existe pas de règle absolue pour ces champs, alors utilisez-les à votre convenance. Par exemple, si vous n'avez pas de numéro de résidence, vous pouvez répéter le numéro de votre cellulaire dans le champ principal.

### **16. Que se passe-t-il si je change mes coordonnées dans mon profil?**

Les modifications apportées aux renseignements personnels (adresse, téléphone, courriel...) ne seront transmises au système du Service des loisirs ainsi qu'au portail de la bibliothèque que si la carte du citoyen de la personne concernée est liée au compte B-CITI. Le système utilisé pour les messages d'urgence sera mis à jour avec vos coordonnées, si vous y êtes inscrits.

Attention: Si vous souhaitez modifier les coordonnées des membres de votre famille, vous devez le faire dans chacun des comptes B-CITI respectifs, et ce même si vous avez créé des liens de famille.

### **17. Suis-je obligé de mettre une photo?**

Non, mais il est préférable d'en mettre une, pour d'éventuels services qui seront offerts.

Attention: On ne peut pas présentement supprimer une photo téléchargée. Pour la modifier, veuillez utiliser la fonction "*Parcourir et sélectionner une nouvelle photo*".

### **18. Comment puis-je ajouter ma photo dans mon compte B-CITI?**

Sur le portail web de B-CITI, vous pouvez ajouter une photo dans votre compte en sélectionnant l'onglet [Mes renseignements => MON PROFIL](#). Appuyez sur le bouton [Modifier votre photo => Parcourir](#) pour choisir le fichier à télécharger à l'intérieur de votre profil. Il est également possible d'insérer une photo en utilisant l'application mobile. Pour se faire, sélectionnez l'onglet [MOI => Mon profil](#). Cliquez sur la photo. Un menu apparaîtra, vous permettant de sélectionner une photo à partir de celles prises à l'aide de l'appareil mobile ou à partir de l'album de votre compte B-CITI.

Les formats acceptés sont : GIF, JPEG et PNG. La taille ne doit pas dépasser 10 Mo.

### **19. Puis-je aller prendre ma photo à la Ville?**

Non. Par contre, la prise de photo au Centre récréoaquatique sera maintenue pour les activités aquatiques.

## **20. Comment puis-je obtenir une carte du citoyen (numérique ou plastifiée)?**

Si vous faites la demande d'une carte du citoyen pour la première fois, vous devez vous rendre avec une preuve de résidence à l'un des points de service de la Ville. Voici la liste des documents acceptés :

- 18 ans et plus : le permis de conduire, un compte de taxes municipales (ou scolaires) de l'année en cours ou un relevé de compte récent d'un fournisseur de service (ex. : Hydro-Québec, Bell, Vidéotron, etc.). Il est à noter que le bail de location et le passeport ne sont pas acceptés comme preuve de résidence.
- 6 à 17 ans : le permis de conduire, le plus récent bulletin scolaire ou le certificat de naissance.
- 0 à 5 ans : le certificat de naissance est exigé.

## **21. Puis-je avoir les deux cartes : numérique et plastifiée?**

Oui, c'est possible.

## **22. Suis-je obligé d'avoir une carte du citoyen numérique?**

Non. La carte plastifiée restera disponible pour ceux qui le souhaitent.

## **23. Puis-je imprimer ma carte du citoyen numérique?**

La carte numérique peut être imprimée en format papier via le portail B-CITI (sous le menu [MA CARTE => Voir ma carte](#). Impression disponible sous format portefeuille ou format lettre 8 ½ x 11).

## **24. Vais-je recevoir un avis d'expiration de ma carte?**

Un avis de renouvellement sera éventuellement acheminé via courriel deux mois avant la date d'échéance (fonction en cours de développement).

## **25. Quelle est la fréquence du renouvellement de la carte?**

La carte du citoyen est renouvelable aux deux ans. Par contre, la carte Accès loisirs (non-résidents) doit être renouvelée annuellement.

## **26. Comment voir la date d'expiration de ma carte du citoyen numérique?**

Pour voir la date d'expiration via le portail Web, il faut aller dans "[Afficher ma carte numérique](#)" et [appuyer sur l'icône de rotation situé sur le coin supérieur droit de la carte](#). Si le message « Aucun abonnement relié à cette carte » apparaît, cela indique que vos abonnements sont expirés et que vous devrez procéder au



renouvellement. Pour l'application mobile, il faut simplement cliquer sur [CARTE](#) situé sur le menu du haut de l'application mobile. Les informations relatives aux dates d'expiration se retrouveront sous le code à barre de la carte numérique affichée.

## **27. Comment puis-je procéder au renouvellement de ma carte citoyen numérique?**

Le renouvellement de la carte doit s'effectuer via votre portail Web B-CITI (fonction non disponible sur l'application mobile B-CITI). Il est à noter que pour le moment, [les employés de la Ville de Blainville \(non-résidents\) doivent procéder au renouvellement en se déplaçant à un point de service de la Ville](#) (Centre récréoaquatique, bibliothèque Paul-Mercier, succursale de la Renaissance, Centre de services municipaux (Fontainebleau)..

Prenez note également qu'au moment du renouvellement des abonnements à B-CITI pour l'ensemble des services, un numéro de carte de crédit vous sera demandé, et ce, malgré la gratuité du service pour les résidents de Blainville. Cette opération est effectuée dans l'unique but de valider votre lieu de résidence. Aucun montant ne sera prélevé sur votre carte et le numéro ne sera pas conservé par la Ville de Blainville ou B-CITI. Les informations seront transmises en toute confidentialité via un lien entièrement sécurisé.

[Les étapes à suivre sur le portail Web sont :](#)

- 1) Vous devez vous rendre à la section [MA CARTE => Gérer mes abonnements](#); 2) Aller à la section [CHOISISSEZ UN NOUVEL ABONNEMENT](#);
- 3) Sélectionner chacun des abonnements désirés;
- 4) Cliquer sur [Ajouter au panier](#) suivi de [Voir mon panier](#);
- 5) Un écran apparaîtra à la droite de l'écran;
- 6) Valider les informations inscrites et appuyez sur [payer](#);
- 7) Entrer les informations relatives à votre carte de crédit et cliquez sur [payer](#);
- 8) Un message de confirmation apparaîtra pour vous indiquer que le renouvellement a été effectué. Pour les résidents, un reçu de transaction est disponible à l'intérieur du portail sous l'onglet [Mes reçus](#), confirmant son renouvellement. Il est possible d'acheminer à votre adresse courriel le reçu en cliquant sur le bouton [Envoyer](#).

## **28. Comment puis-je renouveler ma carte du citoyen si je n'ai pas de carte de crédit?**



Si vous n'êtes pas détenteur d'une carte de crédit, vous pourrez vous présenter au comptoir du Centre récréoaquatique de Blainville, à la bibliothèque Paul-Mercier, à la succursale de Fontainebleau ou à la succursale de la Renaissance.

### **29. Quelle est l'utilité de lier les membres de ma famille?**

Lorsque les membres de la famille sont liés à votre compte B-CITI, leurs cartes numériques sont transférées sur votre appareil mobile. Ceci peut en faciliter l'utilisation. Il est recommandé de télécharger l'application mobile B-CITI propre à votre téléphone intelligent.

### **30. Comment puis-je lier les membres de ma famille?**

La liaison des membres de la famille peut s'effectuer de deux manières en fonction de l'âge de ceux-ci. Si le membre de la famille est un mineur, la demande de liaison de son profil s'effectuera lorsque son profil sera créé par le parent et après validation par un administrateur.

[Pour se faire à partir du portail Web, vous devez:](#)

- 1) Accéder à votre portail B-CITI;
- 2) Sous le menu **MA CARTE B-CITI**, sélectionner l'onglet **Ma famille**.
- 3) Cliquer par la suite sur le bouton **Créer un compte pour mineur**. Vous pourrez alors créer le dossier pour le membre de votre famille de moins de 18 ans. Afin de le jumeler, vous devrez faire une recherche à l'aide de l'outil disponible sous le menu **Ma famille**. Par la suite, un administrateur validera les informations et confirmera les deux personnes d'une même famille dans un délai de 72 heures. Pour que les membres d'une famille soient approuvés dans B-CITI, il faut que toutes les conditions suivantes soient remplies :

- Tous les membres de la famille doivent détenir un compte B-CITI;
- Tous les membres de la famille doivent détenir une carte du citoyen;
- Tous les membres de la famille doivent avoir lié leur carte du citoyen à leur compte B-CITI;
- Tous les liens de familles doivent avoir été approuvés par un responsable à la Ville.

Si tous ces critères sont remplis et que vous ne voyez toujours pas tous les membres de votre famille, veuillez appeler au 450 434-5311 afin qu'un représentant de la Ville vous accompagne.

### **31. Comment puis-je modifier ou supprimer les membres de ma famille ou ma carte liée?**

Pour annuler un ou des liens de famille vous devez communiquer avec un représentant de la Ville au 450 434-5311.

### **32. Où puis-je utiliser ma carte citoyen numérique?**

Pour l'instant, les lecteurs des bornes d'auto-prêt à la bibliothèque ainsi que le lecteur de la guérite au Centre récréoaquatique reconnaissent votre carte du citoyen numérique. D'autres utilités suivront.

### **33. Quels genres de requêtes puis-je faire à partir du portail citoyen intelligent?**

Différents types de requêtes peuvent être soumises à la Ville. En voici quelques exemples : suggestions, commentaires et insatisfactions d'ordre général, arbre problématique à évaluer (branche, maladie, etc.), bac à ordures ou de recyclage endommagé, éclairage public non fonctionnel, entretien des chaussées, réparation des infrastructures, dommage à la propriété (ex. : gazon, trottoir), signalisation routière ou excès de vitesse.

### **34. Que signifient les statuts des requêtes?**

- Lorsqu'il y a réception par le logiciel de requêtes de la Ville, le statut affiche « Reçu »;
- Lorsque la demande est en cours de traitement, le logiciel de requêtes affiche « En cours »;
- Lorsque la demande a été suspendue ou encore est en attente, le statut indique « En attente »;
- Lorsqu'une décision a été prise par la Ville, le statut indique « Traité »;
- Lorsque la demande a été complétée, le statut indique « Complété ».

### **35. Comment compléter une requête?**

Les étapes à suivre sur le portail Web sont :

- 1) Cliquer sur le menu [REQUÊTE](#);
- 2) Sélectionner une catégorie ainsi qu'un sujet;
- 3) Écrire un résumé de votre requête sous le champ [Description](#);
- 4) Identifier l'adresse relative à la requête logée si celle-ci ne correspond pas à l'adresse inscrite à votre dossier;

5) Ajouter une pièce jointe au besoin;

6) Cliquer sur [Envoyer la requête](#).

Attention : Vous devez vous assurer d'autoriser votre navigateur à suivre votre position pour activer la localisation par GPS.

### **36. Quel genre d'avis vais-je recevoir?**

Dans la plupart des cas, les alertes envoyées aux citoyens (14 ans et plus) ont pour but d'informer la population des avis d'ébullition d'eau en cours.

### **37. Qui devrait s'inscrire aux avis, et comment le faire?**

Le système B-CITI permet aux citoyens d'avoir leur propre dossier et de s'inscrire sur le plan individuel aux systèmes. Attention: Si vous inscrivez tous les membres de votre famille habitant à la même adresse et au même numéro de téléphone, vous recevrez un appel par personne, donc de multiples appels.

[Pour vous inscrire via le portail Web de B-CITI, les étapes à suivre sont :](#)

1) Sélectionner [MON PROFIL => Notifications](#);

2) Cocher les médias de notification par lesquels vous désirez recevoir vos avis;

3) Sélectionner les catégories d'avis selon vos intérêts.

Il est important de valider le numéro de cellulaire en cliquant "Confirmer". Vous recevrez via message texte un code à inscrire. Ce code doit être entré dans les 15 minutes suivant sa réception, sans quoi le processus de confirmation devra être répété. Vous devez également vous assurer de cliquer sur la case en haut à gauche de chacun des moyens de communication pour les activer.

Les avis d'urgence sont transmis aux Blainvillois de 14 ans et plus au moyen d'appels, de courriels ou de messages textes automatisés, et ce, à partir des renseignements fournis dans la section [MON PROFIL => Mes Renseignements](#). Si vous modifiez vos coordonnées dans la section [Notifications](#), notez qu'elles seront aussi remplacées dans la section [MON PROFIL](#), et vice versa. Tous les autres types d'avis ne pourront être transmis par appels téléphoniques.

### **38. Quelles catégories d'avis puis-je recevoir par notifications mobiles?**

Plusieurs catégories sont déjà disponibles, dont Festivités, Transport et Collectes spéciales. D'autres catégories d'intérêt public seront progressivement ajoutées.

### **39. Quelle est la différence entre le menu « Mon profil » => « Notifications » et le menu « Services » => « Avis »?**

Le menu "Notifications" sert à vous inscrire à diverses catégories d'avis émis par la Ville, contrairement au menu "Avis" qui affiche les avis publiés. À noter que les avis en vigueur s'affichent dans un bandeau dans le haut du portail Web.

#### **40. Qu'est-ce qu'une banque de connaissance?**

Cette banque interroge regroupe les réponses aux questions les plus fréquemment posées par les citoyens.

#### **41. Est-ce qu'il est possible d'imprimer ou de télécharger une fiche de la banque de connaissance?**

Oui. Une fois dans une fiche, il existe un bouton pour imprimer qui lorsque cliqué crée un document PDF. Vous aurez alors le choix de l'enregistrer sur votre appareil ou de l'imprimer. À noter qu'une fiche peut changer à tout moment, sans préavis, et qu'il est donc préférable de consulter l'information à jour à même la banque de connaissance.