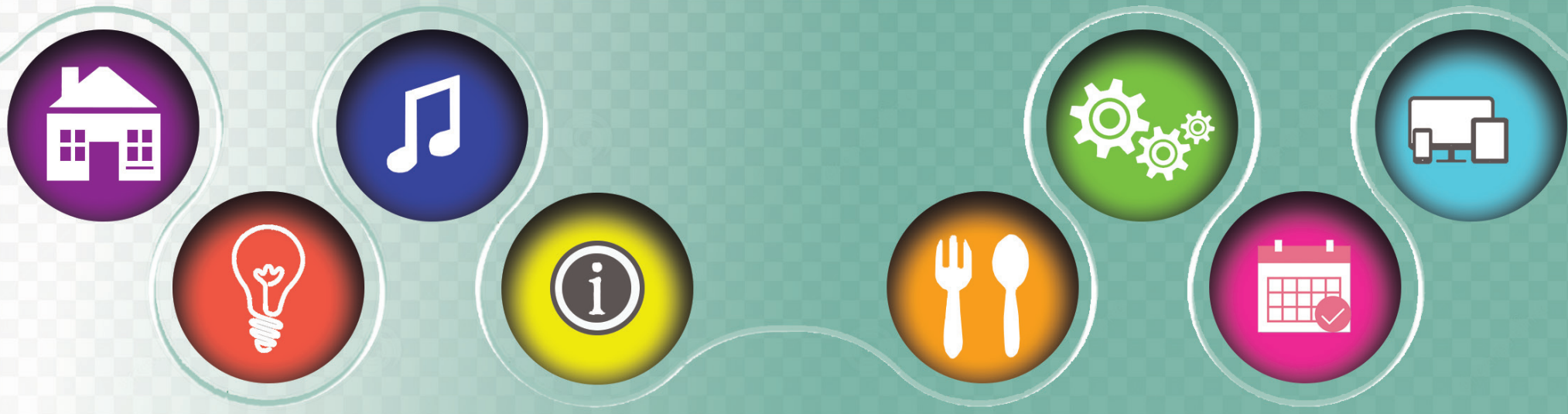




Tout savoir sur... *... le Portail Famille*



1. LES INSCRIPTIONS

● **Bonjour, je ne peux pas inscrire mon enfant à une activité. Est-ce parce que je n'ai pas fourni les documents manquants ?**

= Oui, certains documents à fournir bloquent les inscriptions aux activités. Dans ce cas, un message est transmis à la famille. Les documents obligatoires sont : l'acceptation du règlement, l'attestation du quotient familial de la CAF (ou, en cas d'absence, la feuille d'imposition sur les revenus), le justificatif de domicile, les vaccins.

● **Comment inscrire mon enfant à la cantine ?**

= Vous allez sur votre tableau de bord de votre espace famille, cliquez sur « MES INSCRIPTIONS » puis sur « NOUVELLE INSCRIPTION » puis cliquez sur « PERISCOLAIRE » et « RESTAURATION ». N'oubliez pas d'enregistrer !

● **J'ai fourni les documents mais ils ne sont pas encore validés. Est-ce normal ?**

= Le Service valide les pièces de chaque famille. Cette validation n'est pas instantanée.

● **On ne peut pas inscrire les enfants pour les vacances ?**

= L'activité des vacances est visible 1 mois avant le début des vacances. Vous vous inscrivez, mais il faut également procéder aux réservations des jours souhaités. Un calendrier avec les dates de réservation a été créé pour les familles, vous pouvez le trouver à la fin du livret « démarches simplifiées, grâce au portail famille ».

● **Est-il possible d'inscrire mon enfant en cours d'année ?**

= Oui vous pouvez inscrire votre enfant en cours d'année. Pour cela, il faut constituer le dossier administratif sur votre espace famille. Une fois les documents validés par le service, vous aurez accès aux inscriptions et aux réservations des services.

● **Je ne peux pas inscrire mon enfant les mercredis, pourquoi ?**

= Des périodes de réservation de 15 jours sont prévues pour les mercredis. Un calendrier a été créé pour les familles, vous pouvez le trouver à la fin du livret « démarches simplifiées, grâce au portail famille ». Chaque mois vous devez réserver pendant cette période pour le mois suivant.



2. LES RÉSERVATIONS

● Quelle différence y a t'il entre « mes inscriptions » et « mes réservations » ?

= Les inscriptions concernent la sélection des activités c'est-à-dire l'accueil du matin et soir, la restauration, l'aide aux devoirs... alors que les réservations concernent les pointages des jours sur le calendrier des réservations.

● Ai-je la possibilité de moduler les réservations ?

= vous devez procéder aux réservations pour les différents services (restauration, accueil du matin, midi, soir, aide aux devoirs) avant le jeudi 9h pour la semaine suivante. Vous pouvez annuler jusqu'à 48h (jours ouvrés) avant le début de l'activité.

● Pour les mercredis, comment fonctionnent les réservations ?

= Un calendrier a été créé pour les familles, vous pouvez le trouver à la fin du livret « démarches simplifiées, grâce au portail famille »

● Je souhaiterais inscrire mon fils à la cantine quelques jours dans le mois de septembre. Est-il possible de le faire ?

= Oui, le choix des jours est libre.

● Quelle est la procédure pour effectuer des réservations ?

= Vous devez aller sur le tableau de bord de votre espace famille, cliquez sur « MES INSCRIPTIONS » puis « CONSULTEZ LES RESERVATIONS », le calendrier des réservations s'affiche et vous sélectionnez ensuite les jours. N'oubliez-pas d'enregistrer !

● Bonjour, je voulais savoir si l'on reçoit un mail pour confirmer les réservations ?

= Non, il n'y a pas de mail envoyé lorsque vous faites une réservation.



3. LES ANNULATIONS

● Mon planning a changé, puis-je annuler la garderie du soir ?

= Oui, l'annulation est possible jusqu'à 48h (jours ouvrés) avant le début de l'activité pour l'accueil du soir, l'accueil du matin et la restauration.

● Comment puis-je annuler une réservation pour un mercredi ?

= L'annulation est possible jusqu'à 48h (jours ouvrés) avant le début de l'activité, soit le lundi avant 9h pour le mercredi.

● Je souhaiterais annuler une semaine de vacances, comment dois-je faire ?

= Vous pouvez procéder à l'annulation au plus tard le mercredi 9h avant le début des vacances.

4. LA FACTURATION

● Je payais en prélèvement automatique l'année dernière. Dois-je refaire les documents administratifs ?

= Oui, à chaque nouvelle année scolaire, les documents doivent être retransmis via l'espace famille.

5. LE REGLEMENT

● Où puis-je trouver le règlement intérieur des services périscolaires ainsi que les tarifs ?

= Vous trouverez le règlement intérieur des services périscolaires et extra-scolaires et les tarifs sur votre espace famille dans « DOCUMENTATION STRUCTURE »