FAQ UTILISATION PORTAIL FAMILLE

Je n'ai pas reçu mon code d'abonné ?

Rapprochez-vous du service périscolaire afin que nous puissions vous transmettre votre code abonné.

Je n'arrive pas à me connecter

Renouvelez la démarche en respectant scrupuleusement les étapes suivantes :

1. Cliquez sur https://portail.berger-levrault.fr/17634/accueil
2. Cliquez sur le bouton « créer un compte », si vous n'avez pas encore de compte citoyen
   Remplissez les champs :
   - ✗ contact (civilité, nom, prénom)
   - ✗ accès au portail (**email**, définissez un mdp),
   - ✗ Code abonné famille (déjà transmis commençant par BLENFANCE-…..-……..)

   et cliquez sur le bouton « s'inscrire ».
3. Rendez-vous sur votre messagerie **(Attention : Si vous avez plusieurs courriels, allez dans la messagerie de l'email défini précédemment)** et cliquez sur le lien de l'email reçu "Portail Citoyen : confirmation de création de compte"

Votre compte est maintenant activé. Vous pouvez dorénavant vous connecter avec vos identifiants (email + mot de passe créé précédemment par vos soins).

Si malgré cela, vous n'arrivez toujours pas à vous connecter, rapprochez-vous du service périscolaire.

Quand dois-je inscrire mon enfant à la cantine ?

Chaque année. A la mi-juillet.
Pour manger au restaurant scolaire ou aller en garderie, les enfants devront forcément être inscrits **au moins 8 jours à l'avance.**

Attention : en cas de garde alternée, il est nécessaire de remplir un calendrier de garde alternée. Chaque parent inscrit son enfant sur l'agenda de l'enfant en fonction du calendrier transmis au service. Chaque parent reçoit sa propre facture.

Comment inscrire mon enfant à la cantine ?

L'inscription se fait depuis le portail famille et doit être renouvelée chaque année.

1. Mettre à jour les données de votre compte le cas échéant.
   - ✗ **Mes coordonnées** dans la rubrique **Mon espace citoyen** du menu de gauche
   - ✗ Les informations de chacun des membres (parents, enfants) du **Dossier Famille** de la rubrique **Espace Famille**
2. Effectuer l'inscription en réservant depuis le planning dans l'**Espace famille**
   ➔ A l'année, à raison de 4 jours par semaine, ou
   ➔ Selon une semaine type : les enfants sont inscrits pour certains jours de la semaine qui sont reportés automatiquement pour toute l'année (exemple : tous les lundis et tous les jeudis) au calendrier selon les besoins de la famille.

Est-ce qu'il faut encore fournir les justificatifs (QF, PAI….) ?

Oui.
Si votre demande concerne une première inscription, les documents nécessaires sont :

- la pièce d'identité du responsable légal
- la fiche sanitaire (disponible au service Périscolaire ou téléchargeable depuis le portail)
- l'attestation CAF du Quotient Familial de moins de trois mois (sauf hors commune)

Si votre demande concerne une ré-inscription, les documents nécessaires sont :

- l'attestation CAF du Quotient Familial de moins de trois mois (sauf hors commune)
- la fiche sanitaire si des changements relatifs à la santé de votre enfant sont survenus depuis l'année précédente

Votre demande d'inscription en ligne ne sera validée qu'après le contrôle des justificatifs demandés.

Faut-il encore se déplacer en mairie pour vous transmettre les documents ?

Pour transmettre les documents nécessaires à l'inscription de votre enfant, deux possibilités vous sont offertes:

1. Scanner les justificatifs nécessaires et les renvoyer depuis la messagerie de votre compte famille.
2. Complétez la fiche sanitaire, que vous aurez préalablement récupérée auprès du service périscolaire ou téléchargée depuis le site de la mairie, et présentez-la au service Périscolaire accompagnée de toutes les pièces justificatives photocopiées.

Suite à l'analyse de votre dossier vous recevrez un courriel de relance vous demandant de compléter votre dossier le cas échéant.

ATTENTION, pensez aussi à regarder dans vos spams ou courriers indésirables.

Faut-il encore se déplacer pour vous fournir les docs ?

Vous avez la possibilité de nous envoyer les documents demandés depuis la messagerie du compte famille, en cliquant sur « Nous contacter » dans le menu de gauche.

A partir de quand l'outil est effectif ? Doit-on mettre à jour le planning dès maintenant ?

L'année scolaire 2018-2019 n'est pas encore créée, vous recevrez un mail via le portail famille vous informant de l'ouverture de la campagne de réservation.

Va t-on recevoir un courrier, comme avant, nous informant des inscriptions à faire ?

Pour les inscriptions au service périscolaire (cantine, garderie), la mise à jour de vos informations se fait en temps réel via le portail. Toutefois pour la mise à jour de votre dossier nous avons besoin de votre attestation de Quotient Familial pour le calcul du tarif et à la mise à jour des renseignements remplis sur votre dossier famille.

Quelles sont les activités soumises à réservation ?

➔ cantine + accueil périscolaire (Beau-soleil et Diwan)
Pour l'accueil périscolaire, vous devez réserver des plages (et non des horaires).
La facturation sera établie en fonction du réel.

➔ cantine(Notre Dame)

Quels sont les délais pour la réservation ?

Il faut réserver au moins 8 jours à l'avance mais si votre enfant mange régulièrement au restaurant scolaire, il vaut mieux effectuer une réservation sur une période (à l'année, à la période, tous les lundis, tous les mardis...) selon les jours de fréquentation.

Quels sont les délais pour une annulation ?

Une annulation de réservation, sans conséquence financière, doit être effectuée **2 jours avant le jour réservé**. Si vous devez annuler le jour même du jour réservé car votre enfant est malade, un **certificat médical** devra être fourni auprès du service périscolaire.

Comment dois-je annuler une réservation ?

Une annulation s'effectue en déclarant l'absence depuis votre compte famille :

- soit directement sur le planning (en cliquant sur le bouton « Absences »)
- soit en envoyant un message depuis la messagerie intégrée à votre espace famille (Rubrique « Nous contacter » dans le menu de gauche).

	exemple 1 fréquence régulière	**exemple 2 fréquence occasionnelle**	**exemple 3 pas de présence**
	Votre enfant mange à la cantine tous les jours de l'année scolaire.	Votre enfant mange du 1/10/18 au 19/10/18	Votre enfant mangera exceptionnellement à la cantine du 11/10/18 au 12/10/18
Réservations	Dès le mois de juillet, depuis le planning des activités de votre espace famille, réservez l'activité « repas enfant » du 3/09/2018 au 05/07/2019 et cochez les jours lundi, mardi, jeudi, vendredi.	Vous pouvez réserver dès le mois de juin/juillet ces plages définies ou alors devez impérativement réserver au plus tard le 23/09/18.	Vous avez jusqu'au 13/01/2019 pour réserver.
Absences Vendredi 12 octobre 2018	Vous devez déclarer l'absence depuis le planning des activités de votre espace famille avant le 10 octobre 2018.	Vous devez déclarer l'absence depuis le planning des activités de votre espace famille avant le 10 octobre 2018.	Vous devez déclarer l'absence depuis le planning des activités de votre espace famille avant le 10 octobre 2018.
Absences Malade	Votre enfant est malade et vous n'avez pu déclarer l'absence 2 jours avant le jour réservé, vous devez fournir un certificat médical	Votre enfant est malade et vous n'avez pu déclarer l'absence 2 jours avant le jour réservé, vous devez fournir un certificat médical	Votre enfant est malade et vous n'avez pu déclarer l'absence 2 jours avant le jour réservé, vous devez fournir un certificat médical

Pourquoi les règles changent-elles avec la mise en place du portail famille ?

Des délais de réservation et d'annulation sont mis en place pour une meilleure organisation et une meilleure gestion :

- mobiliser, prévisionner le personnel suffisant pour la sécurité des enfants, à la cantine et à la garderie
- réduire le gaspillage en commandant le nombre réel de repas

Je ne peux réserver à l'avance à cause de mon travail

Les parents qui ne peuvent pas réserver à l'avance **doivent prendre contact avec le service périscolaire**.

À quelle occasion faire calculer mon quotient familial ?

Si vous êtes questembertois,

- Chaque année, à l'ouverture du Portail Famille pour la nouvelle année scolaire, vous êtes invités à déclarer en ligne vos informations permettant la mise à jour de votre quotient

familial (sauf hors commune). Vous devrez fournir une attestation de Quotient Familial (de moins de trois mois) au service périscolaire.
- À l'arrivée de votre enfant à l'école ou lors de votre emménagement à Questembert ou en cas de changement de situation.

L'absence de calcul du quotient entraîne l'application automatique du tarif le plus élevé.

Je ne reçois plus mes factures papier comme avant, est-ce normal ?

Oui vos factures sont dorénavant disponibles et téléchargeables depuis votre portail famille. En parallèle vous recevez chaque mois un titre de paiement du Trésor Public. Les parents qui ont opté pour le prélèvement automatique reçoivent également ce titre pour information uniquement.

Comment payer en ligne ?

Vous avez la possibilité de payer en ligne par le site de télépaiement des services publics locaux (paiement sécurisé).
Vous devez pour cela cliquer sur www.tipi.budget.gouv.fr. Munissez-vous de l´avis des sommes à payer du Trésor Public reçu. Sur ce document, vous trouverez toutes les informations nécessaires à l´identification de votre paiement :

- L´identifiant collectivité qui permet d´identifier la collectivité au bénéfice de laquelle vous effectuez votre règlement.
- La référence qui permet d´identifier la facture que vous souhaitez régler.