

QUESTIONS -REPONSES SUR LE PORTAIL FAMILLE

Afin de répondre aux questions les plus fréquentes sur le fonctionnement du service de réservation en ligne, vous pouvez consulter la Foire Aux Questions ci-dessous.

Pour plus de facilité sur l'utilisation du portail famille, vous pouvez visionner un **tuto explicatif** en cliquant sur [ce lien](#).

TABLE DES MATIERES

Inscription / Connexion au portail famille	2
Je n'arrive pas à me connecter au Portail Famille	2
Comment doit-on insérer les documents demandés dans le portail famille ?	2
J'ai oublié mon mot de passe	2
Les données contenues dans mon compte famille sont-elles protégées ?	2
Comment modifier un renseignement administratif ?	2
Comment doivent procéder les parents en cas de séparation ?	3
Est-ce qu'un parent séparé peut voir si l'autre parent a bien réservé les activités pour son enfant?	3
Pour les personnes ne maîtrisant pas l'outil informatique ou n'ayant pas d'accès internet est-ce qu'une aide est mise en place ?	3
Ou puis-je trouver les différents documents, programmes, menus, tarifs, ... ?	3
Réservation / annulation-modification	3
Je n'arrive pas à effectuer de réservation	3
Quand dois-je inscrire mon enfant à la cantine ou à l'ALSH avec repas ?	4
Quels sont les délais pour une réservation / annulation / modification ?	4
Est-il possible de faire quand même une réservation en dehors de ces délais ?	5
Pourquoi je ne peux sélectionner tous mes enfants en même temps pour les inscrire aux différentes activités ?	5
Comment inscrire mon enfant à l'ALSH sans le déjeuner ?	5
Je ne sais pas toujours à quelle heure je vais arriver exactement du travail pour venir chercher mon enfant à la garderie	6
Comment justifier une absence pour maladie ?	6
L'annulation d'un repas/d'une activité peut-elle être faite sur le portail ?	6
Le portail famille est-il utilisable pour les collégiens et lycéens ?	6
Je ne peux pas réserver à l'avance à cause de mon travail	6
Peut-on encore venir en mairie pour réserver des activités ?	6
Un voyage scolaire est prévu, dois-je annuler les repas moi-même ?	6
Comment vérifier que mon enfant est bien inscrit à une activité ?	6
Facturation - Règlements	7
Comment régler ma facture ?	7
Je ne reçois plus de facture papier, comment la consulter ?	7
Que faire si je ne suis pas d'accord avec la facturation ?	7

INSCRIPTION / CONNEXION AU PORTAIL FAMILLE

Je n'arrive pas à me connecter au Portail Famille

Avant toute première connexion, il convient de contacter le service Enfance-Vie Scolaire pour créer un dossier famille et obtenir vos identifiants de connexion.

Une fois que vous avez reçu le mail vous confirmant vos codes d'accès vous pouvez accéder directement au Portail Famille (lors de la saisie du mot de passe, pensez à vérifier que les majuscules et minuscules sont bien respectées).

Pensez à modifier votre mot de passe provisoire en vous rendant sur l'onglet jaune "mon compte", puis en sélectionnant la rubrique "mes codes d'accès" que vous trouverez à gauche de votre écran.

Si en vous connectant sur le site (<https://ploemel.portail-defi.net/>), en indiquant votre identifiant et votre mot de passe, vous ne parvenez pas à vous connecter sur votre espace personnel : contactez le Service Enfance - Vie scolaire au 02 97 06 21 96 / 07 88 15 31 47 ou par mail enfancejeunesse@ploemel.fr

Comment doit-on insérer les documents demandés dans le portail famille ?

Si vous utilisez un ordinateur avec imprimante : vous devez scanner le document avec votre imprimante et l'insérer dans votre compte à partir de l'emplacement sur lequel votre ordinateur aura stocké le document.

Si vous utilisez l'application smartphone, les documents peuvent être pris en photo et insérés directement sur le portail via votre téléphone.

J'ai oublié mon mot de passe

Suivez la procédure en cliquant sur « Mot de passe oublié ? » dans la rubrique « Connexion » sur la page d'accueil. Un mail vous sera envoyé pour valider votre changement. IMPORTANT : vous pouvez modifier à tout moment le mot de passe transmis par le service enfance, dans la rubrique « Mon compte » → « Mes codes d'accès ».

Les données contenues dans mon compte famille sont-elles protégées ?

Oui, les informations personnelles de chaque compte famille sont propres à ce compte, qui est uniquement consultable par le propriétaire de celui-ci et les agents du service habilités à le consulter.

Les données personnelles se trouvant sur chaque compte sont protégées en respect des lois et décrets relatifs au règlement général pour la protection des données (RGPD).

Comment modifier un renseignement administratif ?

Vous pouvez modifier certaines données relatives aux différents membres de la famille dans la rubrique « Mon compte » et en sélectionnant la personne concernée dans le menu à gauche de l'écran.

Vous pouvez également modifier votre adresse postale, votre mail... dans cette rubrique.



Mon Compte

Comment doivent procéder les parents en cas de séparation ?

En cas de séparation et de garde alternée, deux possibilités :

- Chaque parent crée son propre compte avec ses informations personnelles.
- Un seul compte commun est créé, c'est alors l'adresse du parent référent qui sera utilisée pour l'envoi des documents/mails et l'attestation CAF fournie pour la facturation.

Est-ce qu'un parent séparé peut voir si l'autre parent a bien réservé les activités pour son enfant?

Les informations relatives au compte de chaque famille sont protégées, il n'est donc pas possible d'accéder au compte de l'autre parent.

Pour les personnes ne maîtrisant pas l'outil informatique ou n'ayant pas d'accès internet est-ce qu'une aide est mise en place ?

Un poste informatique est mis à disposition des usagers à la médiathèque aux jours et horaires d'ouverture.

Si besoin d'accompagnement à la prise en main du Portail Famille, Hugo (conseiller numérique) est à la disposition des familles tous les mardis dans les locaux de la médiathèque (prise de rdv au 02 97 56 84 25 - hugo.lancien@conseiller-numerique.fr)

Vous pouvez également contacter le Service Enfance-Vie scolaire.

Où puis-je trouver les différents documents, programmes, menus, tarifs, ... ?

Les programmes des vacances et des mercredis, ainsi que les tarifs et règlements ou tout autre document sont consultables dans la rubrique rose « Accueil » puis « Consulter les documents » (à gauche de l'écran).

Vous pouvez également les retrouver sur le site internet (rubrique enfance jeunesse), sur la page Facebook et l'application CityAll de la commune.



RESERVATION / ANNULATION-MODIFICATION

Je n'arrive pas à effectuer de réservation

ATTENTION : pour pouvoir réserver, **le dossier doit être constitué, validé par le service et les documents obligatoires fournis** :

- Copie des deux pages de vaccinations du carnet de santé
- Attestation d'assurance Responsabilité Civile
- Projet d'Accueil Individualisé si concerné
- Attestation Quotient Familial CAF (sans fourniture de ce dernier document le quotient le plus élevé sera appliqué pour la facturation).

Il convient chaque année de mettre à jour ces documents (fiche sanitaire uniquement si changement survenu).

Si vous rencontrez tout de même des difficultés, contactez le Service Enfance - Vie scolaire au 02 97 06 21 96 / 07 88 15 31 47 ou par mail enfancejeunesse@ploemel.fr

Quand dois-je inscrire mon enfant à la cantine ou à l'ALSH avec repas ?

Afin qu'Agora Services puisse passer les commandes auprès de ses fournisseurs et assurer la production, certains délais sont nécessaires. Il faut donc inscrire son enfant le plus tôt possible, et au plus tard le vendredi pour **toute la semaine S+2 suivante**.

- Si votre enfant mange tous les jours au restaurant municipal, vous pouvez valider l'inscription pour l'année entière (les vacances et jours fériés seront exclus automatiquement).
- En cas de fréquentation occasionnelle, réservez ses repas au plus tôt et dans tous les cas en respectant les délais impartis.

Quels sont les délais pour une réservation / annulation / modification ?

L'inscription préalable est obligatoire pour toute activité.

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
- Réduire le gaspillage en commandant le nombre réel de repas

Toute inscription/annulation/modification se fait en ligne via le portail famille.

Attention, toute inscription vaut facturation.

Si vous avez inscrit votre enfant et que prévoyez une absence, connectez-vous sur le Portail Famille et annulez votre réservation dans les délais.

En cas d'absence imprévue (maladie, raison personnelle, ...), contactez au plus vite le service Enfance-Vie scolaire au 02 97 06 21 96 / 07 88 15 31 47

Les délais de réservation possibles via le portail famille sont les suivants :

SERVICES	DELAI D'INSCRIPTION / ANNULATION	EXEMPLE
Restaurant municipal (Périodes scolaires)	Clôture de l'accès le vendredi à 9h de la semaine S-2 (il faut indiquer les jours de présence sur toute la semaine).	Inscription sur la semaine 41, accès possible jusqu'au vendredi 9h de la semaine 39.
<i>Pour une fréquentation régulière sur l'année scolaire, vous pouvez valider l'inscription pour l'année entière (les vacances et fériés seront exclus automatiquement) Les annulations se font selon les mêmes délais que les inscriptions.</i>		
ALSH (Mercredi et vacances scolaires)	Clôture de l'accès le vendredi à 9h de la semaine S-2 .	Pour une inscription le mercredi de la semaine 37, accès possible jusqu'au vendredi 9h de la semaine 35.
Garderie périscolaire et extrascolaire (Ecole du Groez Ven)	Inscription possible 48h avant le jour souhaité (jusqu'à 9h).	Pour une inscription à la garderie du soir le vendredi 3 septembre, inscription possible jusqu'au mercredi 1 ^{er} à 9h.
Loisirs jeunes (Vacances scolaires)	Inscription possible 48h avant le jour souhaité (en fonction des places disponibles. Pas de repas fourni)	

Si la modification n'a pas été effectuée dans les délais, deux cas de figures se présentent :

- J'ai réservé un repas/ une activité ALSH, mais je ne l'ai pas annulé(e) : le repas ou l'activité sera facturé(e) au prix normal (fonction du QF)

- **Je n'ai pas réservé** le repas/l'activité, mais mon enfant a mangé à la cantine ou était présent à l'ALSH : le repas/l'activité sera facturé(e) au **prix normal** (fonction du QF) + **une majoration de 2 € par repas ou demi-journée d'ALSH** (ex. repas : 3,70 + 2 = 5,70€)

Est-il possible de faire quand même une réservation en dehors de ces délais ?

Non. Lorsque le délai est dépassé le logiciel bloque les réservations et par conséquent les plages de réservations seront grisées.

Si inscription tardive exceptionnelle ou cas de force majeure, contacter au plus vite le service Enfance-Vie Scolaire.

Pourquoi je ne peux sélectionner tous mes enfants en même temps pour les inscrire aux différentes activités ?

En cliquant sur un seul participant, vous gérez vos réservations de façon individuelle. En sélectionnant plusieurs membres de la famille, vous pourrez grouper vos inscriptions ou annulations **uniquement sur des activités communes**.

Par exemple, vous pouvez sélectionner vos deux enfants qui sont en âge de fréquenter l'ALSH 3-5 ans ou alors tous vos enfants qui fréquentent la restauration municipale.

Si un enfant est en âge de fréquenter l'ALSH maternelle et l'autre l'ALSH CM1-CM2, alors il faut réaliser les inscriptions de façon individuelle.

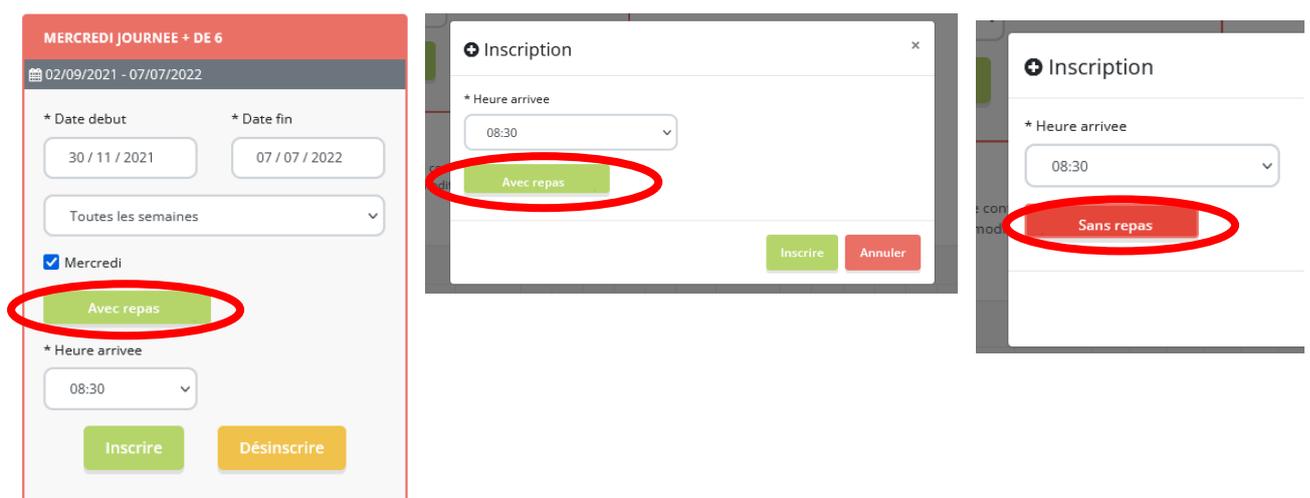
Si on sélectionne plusieurs enfants, seules les activités communes apparaîtront sur la page de réservation.

Comment inscrire mon enfant à l'ALSH sans le déjeuner ?

Sélectionnez l'activité que vous souhaitez (par exemple mercredi journée ou mercredi matin/après-midi) et procédez à l'inscription (soit par période si inscription récurrente, soit plus bas dans le calendrier en sélectionnant les jours souhaités).

Pour chaque activité ALSH, **la case verte « avec repas » est automatiquement cochée, cliquez dessus si votre enfant n'est pas présent au déjeuner (la case rouge « sans repas » apparaît).**

Dans le cas contraire, le repas sera commandé et donc facturé.



Je ne sais pas toujours à quelle heure je vais arriver exactement du travail pour venir chercher mon enfant à la garderie

Afin de prévoir le personnel nécessaire à l'encadrement des enfants, il est indispensable d'inscrire votre enfant sur le créneau (1/4 d'heure) qui vous semble le plus probable.

La facturation se fera en fonction du pointage et donc de la présence effective de l'enfant.

Comment justifier une absence pour maladie ?

En cas de maladie, un justificatif doit être transmis **au service Enfance-Vie Scolaire sous 48 heures**. Ce justificatif doit être transmis par mail à l'adresse : enfancejeunesse@ploemel.fr.

Le repas du premier jour d'absence sera dans tous les cas facturé (jour de carence du fait de la livraison du repas par le prestataire).

L'annulation d'un repas/d'une activité peut-elle être faite sur le portail ?

Les activités doivent être modifiées/annulées via le portail famille dans la limite des délais fixés pour les réservations. En cas de force majeure ou de maladie, contacter au plus vite le service Enfance-Vie Scolaire.

Attention : une annulation se fait comme une réservation (elle apparaît dans le panier de commande), veillez à **bien valider le panier** pour que la demande soit prise en compte.

Le portail famille est-il utilisable pour les collégiens et lycéens ?

Les activités réservables pour les collégiens et lycéens concernent les activités Loisirs Jeunes (durant les vacances scolaires) et l'inscription annuelle à l'Espace Jeunes (ouvert durant l'année scolaire selon le calendrier d'ouverture).

Je ne peux pas 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 Enfance-Vie Scolaire.

Peut-on encore venir en mairie pour réserver des activités ?

Si vous n'avez pas d'accès internet, les réservations peuvent être réalisées via l'ordinateur mis à disposition à la médiathèque aux jours et horaires d'ouverture.

Les inscriptions auprès des Services Enfance-Vie Scolaire et Jeunesse doivent être exceptionnelles et en cas de force majeure (plus d'accès au portail car hors délai).

Un voyage scolaire est prévu, dois-je annuler les repas moi-même ?

Les repas au restaurant scolaire sont bloqués pour la classe concernée dès que la directrice de l'établissement nous communique les dates. Vous n'avez donc pas de démarche à faire pour annuler les repas.

Comment vérifier que mon enfant est bien inscrit à une activité ?

 Allez dans la rubrique « Inscriptions » puis « Mon calendrier » (dans le menu à gauche de l'écran). Vous pouvez ainsi visualiser pour chaque moi et chaque enfant les différentes inscriptions (validées, en cours de validation, ...).

Inscription

Vous recevrez également pour chaque commande un mail de validation (inscription ou modification).

FACTURATION - REGLEMENTS

Comment régler ma facture ?

Différentes options sont proposées pour le règlement des factures :

- **Le paiement en ligne via le site de télépaiement PayFIP des services publics** (paiement sécurisé).

Vous devez pour cela cliquer sur <https://www.payfip.gouv.fr/tpa/accueilportail.web> (ou directement sur le lien présent sur la page d'accueil du portail).

Munissez-vous de l'avis des sommes à payer reçu du Trésor Public. Sur ce document, vous trouverez toutes les informations nécessaires à l'identification de votre paiement.

N.B. : Un délai d'environ une semaine est observé entre la date de parution de la facture sur le portail et le règlement possible au niveau de PayFIP.

- **Le prélèvement automatique**, réalisé le 10 du mois : à mettre en place auprès du service comptabilité : faites parvenir votre RIB à comptabilite@ploemel.fr. Il se fera sur l'ensemble des services facturés (le paiement en chèques vacances ne pourra donc pas être accepté).
- **Le paiement par chèque ou espèces** à adresser au trésor public d'AURAY (CS20620 - 3, rue du Penher - 56406 AURAY CEDEX) accompagné du coupon figurant sur votre facture (la mairie ne peut encaisser votre règlement).

Les **chèques CESU** sont destinés au paiement des frais de garde d'enfants jusqu'à 6 ans et ne sont pas acceptés pour le règlement de la restauration scolaire.

Toute facture inférieure à 15€ sera reportée le mois suivant, selon l'article D1611-1 du CGT du 7 avril 2017.

Je ne reçois plus de facture papier, comment la consulter ?

La facture est désormais disponible sur le Portail Famille à la rubrique verte « Finances ». Seul l'avis des sommes à payer est envoyé par le Trésor Public par voie postale.



Que faire si je ne suis pas d'accord avec la facturation ?

Si vous constatez une erreur sur votre facture, contactez le service Enfance-Vie scolaire qui fera les vérifications.