



Foire aux Questions

PARTIE 1 : Le Portail Famille

- Je n'arrive pas à me connecter au Portail Famille.
- J'ai perdu mon mot de passe, comment le récupérer/le régénérer ?
- Les différents onglets du Portail Famille.

PARTIE 2 : La Cantine et l'ALAE

- Le paiement des factures.
Où est-ce que je reçois ma facture ?
Une facture reste toujours comme à payer sur le portail alors que je l'ai réglé ?
Les moyens de paiements
Différence entre le montant de la facture et le net à payer.
Il y a une erreur sur ma facturation
Mon enfant ne peut pas manger à la cantine dû à l'absence d'un enseignant
- La modulation tarifaire municipale (QF)
- Les inscriptions et désinscriptions sur le Portail Famille
- Pour les parents séparés nécessitant deux facturations distinctes

PARTIE 3 : Le Centre de loisirs

- Qui facturent les temps périscolaires ? C'est-à-dire quand l'école est ouverte ?
- Qui facturent les temps extrascolaires ? C'est à dire les vacances ?
- Les mercredis sont-ils des temps périscolaires ou extrascolaires ?
- Qui dois-je contacter pour les annulations concernant :
- À quoi correspondent les activités proposées :
- Pourquoi faut-il respecter les horaires ?
- Y-a-t-il des horaires pour l'accueil des enfants durant les vacances ?
- A quoi correspond ALAE/ALSH/CPA /... ?
- Jusqu'à quand puis je inscrire mon enfant sur le portail famille pour le mercredi ?
- Si mon enfant est inscrit le mercredi en pause méridienne, à partir de quelle heure puis-je venir le chercher ? Jusqu'à quelle heure ?

PARTIE 4 : Le Point Accueil Jeune

- Quels sont les délais pour s'inscrire ou annuler une réservation ?
- Quelle ligne utiliser pour inscrire mon enfant au Club PréAdos (CPA) ?
- Est-il possible d'inscrire mon enfant en demi-journée ?
- A partir de quel âge puis-je inscrire mon enfant au Club PréAdos ?
- Y-a-t-il un âge limite pour inscrire mon enfant au Club PréAdos ?

Le Portail Famille :

- Je n'arrive pas à me connecter au Portail Famille.
Privilégiez la connexion depuis un ordinateur que depuis votre téléphone portable, il peut arriver que l'accès au Portail Famille soit impossible depuis un téléphone.
Si même depuis un ordinateur vous n'arrivez toujours pas à vous connecter, il se peut que cela soit pendant une mise à jour du serveur et dans ce cas essayez ultérieurement.
Si malgré tout cela votre accès est toujours impossible, vous pouvez contacter le service régie de la mairie.
- J'ai perdu mon mot de passe, comment le récupérer/le régénérer ?
Sur la page d'accueil du Portail Famille, cliquer sur « Mot de passe oublié » et vous recevrez un mail avec votre mot de passe.
Vous pouvez également envoyer un mail à l'adresse : regie.cantine.alae@ville-lespinasse.fr en précisant votre demande, et un retour avec vos identifiants vous sera fait.
- Les différents onglets du Portail Famille.
Cf Note Portail Famille

Mon Foyer :

Lors de votre première connexion, la première étape est de remplir le dossier administratif 2021-2022 qui se trouve dans cet onglet.

Attention : l'adresse mail du parent 1 sera l'adresse mail utilisée pour l'envoi de vos factures cantine/ALAE.

Mes inscriptions :

Vous pourrez par la suite procéder à l'inscription cantine et ALAE dans cet onglet.

« Inscriptions en série » permet de procéder aux inscriptions pour toute l'année scolaire, alors que si vous passez par l'onglet mentionnant le nom de votre enfant vous devrez les faire jour par jour (ce dernier peut être utile notamment pour la désinscription de votre enfant).

Je vous informe qu'il vous incombe de procéder à l'inscription **mais également à la désinscription** de votre enfant, via le portail famille concernant la cantine et les mercredis, toute désinscription qui n'aurait pas été faite sur ce portail vous sera tout de même facturée. Vous avez jusqu'à la veille minuit pour procéder à la désinscription de votre enfant pour la cantine.

Concernant les mercredis :

-**Mercredi pause méridienne** correspond uniquement au repas du mercredi midi.

-**Mercredi après-midi avec repas**, correspond au repas du midi et l'ALAE de l'après-midi.

Les inscriptions doivent se faire au plus tard le vendredi précédent le mercredi où vous souhaitez que votre enfant soit présent.

Dans le cas d'une demande d'inscription après la date buttoir, il vous faut voir directement avec le centre de loisirs si cette inscription est tout de même possible.

Vous pouvez le contacter au 05.62.79.64.02

Concernant les inscriptions au centre de loisirs pendant les vacances scolaires. Les inscriptions se font également via le Portail Famille durant une période qui est limitée. Cette période est annoncée sur la page d'accueil du Portail Famille, dès que nous avons connaissance de ces dates d'inscription. La facturation quant à elle, est établie par le centre de loisirs, c'est vers lui qu'il vous faudra vous tourner en cas de demande de renseignements.

Règlementation communale :

Cet onglet vous permet d'avoir accès aux documents suivants :

- Dossier administratif aux activités périscolaires,
- Règlement PAI
- Règlement ALSH
- Règlement intérieur ALAE
- Règlement cantine
- Lettre commune à remplir et retourner en mairie en cas de séparation des parents.

Ces documents sont à lire avec la plus grande attention.

Mes documents :

Cet onglet vous permet d'avoir accès à vos factures cantine et ALAE et de les régler en ligne directement par Carte Bancaire via Tipi.

La Cantine et l'ALAE :

- Le paiement des factures.

Comment est adressé la facturation ?

Les factures sont dématérialisées et envoyées par mail. L'adresse e-mail d'envoi sera celle que vous avez indiqué en parent 1 lorsque vous avez rempli votre dossier administratif.

Vous pouvez également contacter Mme MENALDO pour tout changement d'adresse e-mail.

Une facture reste toujours « à payer » sur le portail alors que je l'ai réglée ?

Le logiciel ne permet pas d'associer un seul paiement à plusieurs factures. Il se peut donc que des factures qui ne soient plus dues soient toujours notées comme « à payer » car votre versement réglait plusieurs factures.

Les moyens de paiements

Vous pouvez régler vos factures soit directement en ligne sur le Portail Famille durant la période indiquée (en moyenne 15jours après émission de la facture), par virement bancaire (vous pouvez demander le RIB à l'accueil de la mairie ou par mail à Mme MENALDO), en espèce à l'accueil de la mairie (attention, ce dernier moyen de paiement ne sera plus possible dans quelques mois). A terme il ne sera plus possible de régler en espèce), par chèque à l'ordre de « régie recette cantine ALAE Lespinasse ».

Les CESU, qu'ils soient électroniques ou non, doivent être utilisés uniquement pour régler l'ALAE et non la cantine. Ils ne sont valables que sur une année civile. Les chèques CESU ne doivent pas être supérieur au montant dû de l'ALAE car ces chèques seront refusés.

Différence entre le montant de la facture et le net à payer.

S'il y a une différence entre le montant de votre facture et le net à payer, c'est que vous avez certainement oublié de régler une facture précédente. Si vous estimez que vous n'avez pas de retard de paiement, merci de vous adresser à la mairie de Lespinasse.

Il y a une erreur sur ma facturation :

Si vous constatez une erreur sur votre facturation, il vous faut contacter Mme MENALDO, qui après vérification auprès du personnel de la cantine et ALAE pourra faire une modification de votre facture.

Mon enfant ne peut pas manger à la cantine dû à l'absence d'un enseignant :

Les jours de cantine ont été réservés, mais votre enfant n'est pas allé à l'école et n'a donc pas pris de repas dû à l'absence d'un instituteur ou institutrice. Il n'y aura pas de facturation sur ces réservations.

- La modulation tarifaire municipale (QF)

Lors de la rentrée de septembre, vos coefficients familiaux sont mis à jour. Afin de faciliter les services dans ce processus, merci de communiquer à la mairie une attestation CAF mentionnant votre Quotient Familial. Ce dernier vous permet d'ajuster la facturation en fonction de vos revenus.

Si vous avez connaissance d'un changement de quotient en cours d'année, il vous appartient de prévenir le service de facturation afin que ce dernier soit appliqué, sinon votre facturation restera sur le dernier quotient connu des services.

En l'absence d'une attestation de votre Quotient Familial non transmise à la mairie, vous serez facturé sur la tranche la plus haute, c'est-à-dire la tranche 7.

- Les inscriptions et désinscriptions sur le Portail Famille

-cantine

Vous pouvez inscrire ou désinscrire vos enfants jusqu'à la veille minuit sur le Portail Famille. Si vous ne parvenez pas à le faire depuis le site, vous pouvez contacter la mairie afin que le service régie de la cantine puisse le faire à votre place.

Concernant les absences dues à un enfant malade, c'est la même procédure qui s'applique. Pour information, les certificats médicaux ne seront pas acceptés.

-mercredi

Vous pouvez inscrire ou désinscrire vos enfants jusqu'au vendredi précédent le mercredi que vous souhaitez. Passé ce délai, vous devez joindre le centre de loisir au 05.62.79.64.02 et voir directement avec l'équipe si l'inscription est tout de même possible. En cas de désinscription passé ce délai, merci de les joindre également pour les prévenir.

-vacances scolaire

Les inscriptions se font sur une période déterminée. Elle sera indiquée sur la page d'accueil du Portail Famille et un mail est envoyé aux familles via le centre de loisirs et/ou le PAJ.

- Pour les parents séparés nécessitant deux facturations distinctes

Vous devez remplir la « LETTRE COMMUNE dans le cas d'une séparation des parents » et la retourner au service régie de la cantine en mairie.

Deux dossiers familles seront alors créés pour un même enfant et chaque parent aura ses codes de connexion personnel. Il vous incombera alors de procéder à l'inscription et la désinscription de vos enfants sur vos jours de garde, ce qui entraînera deux facturations distinctes.

CENTRE DE LOISIRS :

- Qui facturent les temps périscolaires ? C'est-à-dire quand l'école est ouverte ?
La mairie.
- Qui facturent les temps extrascolaires ? C'est à dire les vacances ?
Le centre de loisirs facture au nom de Léo Lagrange Sud-Ouest.
- Les mercredis sont-ils des temps périscolaires ou extrascolaires ?
Ce sont des temps périscolaires.
- Qui dois-je contacter pour les annulations concernant :
 - les vacances : le centre de loisirs si hors délai, sinon via le portail famille
 - les lundi, mardi, jeudi et vendredi le portail famille si dans délai ou la mairie, attention voir règlement...
 - les mercredis le centre de loisirs
- À quoi correspondent les activités proposées :
 - Matin : 07h30/11h45
 - Matin+ pause méridienne : 07h30/13h45
 - Pause méridienne + après-midi : 11h45/18h30
 - Après-midi : 13h45/18h30
 - Journée : 07h30/18h30
 - Mercredi pause méridienne : 11h45/13h45
 - Mercredi après-midi + repas 11h45/18h30
- Pourquoi faut-il respecter les horaires ?
Durant les temps de transition les enfants se déplacent entre le centre et l'école et les adultes ne sont de fait plus disponibles pour assurer un accueil de qualité.
- Y-a-t-il des horaires pour l'accueil des enfants durant les vacances ?
Non ce sont les vacances, mais pour lui permettre de vivre pleinement les temps d'animation il est préférable de l'amener avant 10h le matin et avant 14h l'après-midi, il en est de même pour les départs à partir de 11h45 le matin et 16h les après-midis.
- A quoi correspond ALAE/ALSH/CPA /...?

L'ALAE correspond aux temps périscolaires en période d'école.

L'ALSH correspond aux vacances scolaires encadrées par le centre de loisir.

CPA correspond aux vacances scolaires encadrées par le club pré-ado (CPA).

- Jusqu'à quand puis je inscrire mon enfant sur le portail famille pour le mercredi ?

Vous avez jusqu'au vendredi précédent le mercredi souhaité. Passé ce délai, il vous faut contacter directement le centre de loisirs afin de voir si une inscription est encore possible.

- Si mon enfant est inscrit le mercredi en pause méridienne, à partir de quelle heure puis-je venir le chercher ? Jusqu'à quelle heure ?

Vous pouvez venir récupérer votre enfant entre 13h et 13h45.

Point Accueil Jeunes :

- Quels sont les délais pour s'inscrire ou annuler une réservation ?

Les inscriptions ouvrent 3 semaines avant la période de vacances sauf pour l'été, elles ouvrent 4 semaines avant. La date limite pour annuler une réservation est le mercredi suivant la clôture des inscriptions. Elle est possible en envoyant directement un mail à preados.lespinasse@gmail.com.

- Quelle ligne utiliser pour inscrire mon enfant au Club PréAdos (CPA) ?

Il faut utiliser la ligne "Vacances CPA Journée avec repas".

- Est-il possible d'inscrire mon enfant en demi-journée ?

Non, les inscriptions et la facturation se font pour la journée. Cependant, vous pouvez contacter l'équipe jeunesse par téléphone ou par mail pour mettre en place une organisation particulière.

- A partir de quel âge puis-je inscrire mon enfant au Club PréAdos ?

L'enfant doit avoir 10 ans lors de la période d'inscription.

- Y-a-t-il un âge limite pour inscrire mon enfant au Club PréAdos ?

Oui, le jour de ses 14 ans, l'inscription n'est plus possible.