

# 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 RESTAURATION SCOLAIRE ET L'ALAE**

- Le paiement des factures.  
**Où est-ce que je reçois ma facture ?**  
**Une facture apparaît toujours comme « à payer » sur le Portail Famille alors que je l'ai réglée ?**  
**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 ?
- 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 CLUB PREADOS**

- 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 malgré plusieurs tentatives 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](mailto: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 2022-2023 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).

**IMPORTANT** : il vous incombe de procéder à l'inscription **mais également à la désinscription** de votre enfant, via le Portail Famille concernant la Restauration Scolaire, les mercredis et les vacances scolaires. 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 hors délai, veuillez contacter directement le Centre de Loisirs au 05.62.79.64.02

Les inscriptions au Centre de Loisirs pour les vacances scolaires 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. La facturation est quant à elle établie par le Centre de Loisirs. Les demande de renseignements ou réclamations devront leur être directement adressés.

### 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 RESTAURATION SCOLAIRE ET L'ALAE :**

- Le paiement des factures.

### **Comment est adressée la facturation ?**

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

Vous pouvez également contacter Mme BARRIA au 05.34.27.21.70 ou par e-mail à l'adresse - [laetitia.barria@ville-lespinasse.fr](mailto:laetitia.barria@ville-lespinasse.fr) - pour tout changement d'adresse e-mail.

### **Une facture apparaît toujours comme « à payer » sur le Portail Famille 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 que vous avez réglés apparaissent comme « à payer » car votre versement réglait plusieurs factures.

### **Les moyens de paiement**

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

Les CESU (Chèque Emploi Service Universel), 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 supérieurs au montant dû de l'ALAE sinon ils seront refusés.

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

S'il y existe une différence entre le montant de votre facture et le net à payer, il est possible qu'une précédente facture n'ait pas été réglée ; Sinon, merci de vous adresser à Madame Barria.

### **Il y a une erreur sur ma facturation :**

S'il vous semble constater une erreur sur votre facturation, veuillez contacter Mme BARRIA qui, après vérification auprès des services concernés pourra réaliser une éventuelle modification de votre facture.

### **Mon enfant ne reste pas manger à la Restauration Scolaire dû à l'absence d'un enseignant :**

Vous aviez inscrit votre enfant à la Restauration Scolaire via le Portail Famille, mais votre enfant n'est pas allé à l'école et n'a donc pas pris de repas dû à l'absence d'un-e enseignant-e : Il n'y aura donc 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 transmise à la Mairie, votre facturation sera établie sur la base de la tranche la plus haute ( tranche 7).

- Les inscriptions et désinscriptions sur le Portail Famille

#### **Restauration Scolaire**

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 régi de la Restauration Scolaire 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 CPA.

- 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 en Mairie au Service Régie de la restauration Scolaire.

Deux dossiers familles seront alors créés pour un même enfant et chaque parent aura ses propres codes de connexion. 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 facture les temps périscolaires ? (C'est-à-dire quand l'école est ouverte)

C'est la Mairie qui est en charge de ces facturations par l'intermédiaire du **Service Régie de la Restauration Scolaire**

- Qui facture les temps extrascolaires ? (C'est à dire les vacances)

C'est la Mairie qui est en charge de ces facturations au **Service Régie de la Restauration Scolaire** depuis le 1<sup>er</sup> mars 2022.

- Les mercredis sont-ils des temps périscolaires ou extrascolaires ?

Ce sont des temps périscolaires.

- Qui dois-je contacter pour les annulations concernant :

Les annulations peuvent se faire via le Portail Famille.

Si votre annulation est hors délai veuillez contacter :

- le Centre de Loisirs – 05.62.79.64.02 - pour les mercredis et les vacances :
- le Service Régie Cantine de la Mairie pour les lundis, mardis, jeudis et vendredis (**attention voir règlement.**)

- À quelles plages horaires 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 de Loisirs et le Groupe Scolaire. Les adultes ne sont de fait pas disponibles pour assurer un accueil.

- Y-a-t-il des horaires pour l'accueil des enfants durant les vacances ?

Durant les vacances, il n'y a pas d'horaires imposées mais pour permettre aux enfants 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 correspondent les ALAE / ALSH / CPA /...?

L'ALAE (Accueil de Loisirs Associé à l'École) correspond aux temps périscolaires en période scolaire.

L'ALSH (Accueil de Loisirs Sans Hébergements) correspond aux vacances scolaires encadrées par le Centre de Loisirs.

CPA correspond aux vacances scolaires encadrées par le Club PréAdos (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.

## **CLUB PREADOS :**

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

Les inscriptions sont ouvertes 3 semaines avant chaque période de vacances ( 4 semaines pour les vacances d'été).

La date limite pour annuler une réservation est le mercredi suivant la clôture des inscriptions. Elle est possible en envoyant directement un mail à [pole.jeunesse-lespinasse@dso.ifac.asso.fr](mailto:pole.jeunesse-lespinasse@dso.ifac.asso.fr).

- 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.