

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.
 - Qui facture les temps périscolaires (Périodes scolaires) ?
 - Comment reçois-je ma facture ?
 - Une facture reste toujours comme « à payer » sur le portail alors que je l'ai réglée ?
 - Quels sont les moyens de paiement ?
 - Différence entre le montant de la facture et le net à payer ?
 - Il y a une erreur sur ma facturation ?
 - Mon enfant ne mange pas à la cantine en raison de l'absence d'un enseignant. Comment puis-je annuler la réservation ?
 - Mon enfant est malade, comment puis-je annuler mes réservations ?
- La modulation tarifaire municipale.
- Pour les parents séparés nécessitant deux facturations distinctes.
- Les règlements intérieurs.

PARTIE 3 : Le Pôle Enfance

- Qui facture les temps extrascolaires (Les vacances scolaires) ?
- Les mercredis sont-ils des temps périscolaires ou extrascolaires ?
- Qui dois-je contacter pour les annulations ?
- À quoi correspondent les activités proposées ?
- Quels sont les horaires de l'ALAE (temps périscolaires) ?
- Quels sont les horaires de l'ALSH (Temps vacances scolaires) ?
- A quoi correspond ALAE/ALSH ?
- Quels sont les délais d'inscription à l'ALAE, sur le portail familles, pour le matin, midi, soir et 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 Pôle Jeunesse

- A quoi correspond CPA ?
- 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 ?

FOIRE AUX QUESTIONS

Le Portail Famille :

- Je n'arrive pas à me connecter au Portail Famille.
Privilégiez la connexion depuis un ordinateur plutôt que depuis votre téléphone portable, il peut arriver que l'accès au Portail Famille soit impossible depuis un mobile.
Si même depuis un ordinateur vous n'arrivez toujours pas à vous connecter, il se peut qu'il y ait 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 (secretariatrhcompta@ville-lespinasse.fr ou au 05.34.27.21.70)
- 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 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).

Il vous incombe de procéder à l'inscription **mais également à la désinscription** de votre enfant, via le portail famille concernant la cantine, l'ALAE, les mercredis et les vacances scolaires. Toute désinscription qui n'aurait pas été faite sur ce portail vous sera facturée. Vous avez jusqu'au vendredi midi pour procéder à l'inscription et à la désinscription de votre enfant pour la cantine, l'ALAE du matin et/ou soir et les mercredis pour la semaine suivante.

- La cantine

Vous pouvez inscrire ou désinscrire vos enfants jusqu'au vendredi midi pour la semaine suivante sur le Portail Famille. Si vous ne parvenez pas à le faire depuis le site, vous pouvez

FOIRE AUX QUESTIONS

contacter le service régie (secretariatrhcompta@ville-lespinasse.fr) qui pourra répondre à vos demandes.

- L'ALAE matin et/ou soir

Vous pouvez inscrire ou désinscrire vos enfants jusqu'au vendredi midi pour la semaine suivante sur le Portail Famille. Si vous ne parvenez pas à le faire depuis le site, vous pouvez contacter le service régie (secretariatrhcompta@ville-lespinasse.fr) qui pourra répondre à vos demandes.

- Les Mercredis

Les mercredi « pause méridienne », correspond uniquement au repas du mercredi midi. Et les « mercredi après-midi avec repas », correspond au repas du midi et l'ALAE de l'après-midi.

Vous pouvez inscrire ou désinscrire vos enfants jusqu'au vendredi midi précédent le mercredi concerné. Passé ce délai, vous devez vous rapprocher de l'équipe de direction de l'ALAE, afin de voir si des places sont disponibles (pole.enfance-lespinasse@dso.ifac.asso.fr ou 05.62.79.64.02). Toute annulation, pour être prise en considération, doit remplir deux conditions :

- Les familles préviennent l'équipe de direction de l'ALAE au plus tard le matin du mercredi concerné et les familles fournissent à l'équipe de direction de l'ALAE un certificat médical justifiant l'absence de l'enfant dans les 48 heures qui suivent le mercredi concerné.

- Vacances scolaires

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 par le Pôle Enfance et/ou le Pôle Jeunesse en indiquant l'ouverture des inscriptions, les délais d'inscriptions et le planning d'activités.

Pour toute demande d'inscription hors délai, pour les mercredis et les vacances scolaires, les familles doivent directement contacter l'équipe de direction de l'ALAE afin de voir si des places sont disponibles

Règlementation communale :

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

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

Ces documents sont à lire avec la plus grande attention.

FOIRE AUX QUESTIONS

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.**

Qui facture les temps périscolaires, c'est-à-dire pendant les périodes scolaires ?

La mairie.

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 lorsque vous avez rempli votre dossier administratif.

Vous pouvez également contacter Mme PANIS par mail : secretariatrhcompte@ville-lespinasse.fr ou regie.cantine.alae@ville-lespinasse.fr soit par téléphone au 05.34.27.21.70 pour tout changement d'adresse électronique.

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 par :

- carte bancaire (TIPI) sur le Portail Famille durant la période indiquée (en moyenne 15 jours après émission de la facture), par prélèvement automatique (vous pouvez demander le formulaire « mandat de prélèvement » à l'accueil de la mairie ou par mail : secretariatrhcompta@ville-lespinasse.fr, le document doit être retourné signé joint d'un RIB à Mme PANIS),
- virement bancaire (vous pouvez demander le RIB à l'accueil de la mairie ou par mail : secretariatrhcompte@ville-lespinasse.fr ou regie.cantine.alae@ville-lespinasse.fr à Mme PANIS),
- espèces à l'accueil de la mairie,
- chèque à l'ordre de « régie recette cantine ALAE Lespinasse »
- carte bancaire à l'accueil de la mairie.

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. Le montant total des chèques CESU ne doit pas être supérieur au montant dû à l'ALAE car ces chèques seront refusés.

FOIRE AUX QUESTIONS

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 au service régie.

Il y a une erreur sur ma facturation ?

Si vous constatez une erreur sur votre facturation, il vous faut contacter le service régie, qui après vérification auprès du personnel de la cantine et ALAE pourra faire un avoir sur votre prochaine facture.

Mon enfant ne peut pas manger à la cantine en raison de 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 en raison de l'absence d'un enseignant. Il n'y aura pas de facturation sur ces réservations.

Mon enfant est malade, comment puis-je annuler mes réservations ?

Pour la semaine (lundi, mardi, jeudi et vendredi), toute annulation, pour être prise en considération, doit être justifiée par un certificat médical justifiant l'absence de l'enfant à adresser dans les 48 heures au service régie municipale. (Mme PANIS Laetitia : secretariatrhcompta@ville-lespinasse.fr ou regie.cantine.alae@ville-lespinasse.fr)

Quel que soit le motif de l'absence, un jour de carence est appliqué.

- La modulation tarifaire municipale

En début d'année scolaire votre quotient familial (QF) est mis à jour. Afin de faciliter les services dans ce processus, merci de communiquer au service régie l'attestation de la CAF mentionnant votre quotient familial dès que vous l'avez réceptionnée. 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.

- 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.

FOIRE AUX QUESTIONS

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

- Pourquoi faut-il respecter les horaires ?

Si un enfant n'est pas récupéré au plus tard à 18h30 et que l'équipe d'animation n'a pas été prévenue d'un retard exceptionnel, le responsable de l'ALAE est dans l'obligation légale de faire un signalement aux autorités compétentes.

Tout retard répété peut entraîner l'exclusion temporaire voire définitive de l'enfant.

Les horaires de l'ALAE sont les suivants : matin : 7h30-8h45 / midi: 11h45-13h45 / Soir: 16H-18H30

Les règlements intérieurs :

Règlement intérieur ALAE

[Consulter le règlement intérieur ALAE](#)

Règlement restauration scolaire

[Consulter le règlement intérieur de la Restauration Scolaire](#)

ALSH :

- Qui facture les temps extrascolaires, c'est à dire les vacances ?
La mairie facture les temps extrascolaire (ALSH) et l'IFAC les séjours.
- Les mercredis sont-ils des temps périscolaires ou extrascolaires ?
Ce sont des temps périscolaires.
- Qui dois-je contacter pour les annulations :

Les familles peuvent annuler leurs réservations, auprès de l'ALSH, une semaine avant le début de la période de vacances scolaires concernée.

Passé ce délai aucune annulation n'est prise en compte et l'ensemble des réservations est dû.

- À quoi correspondent les activités proposées :
 - Matin : 07h30/11h45
 - Matin+ repas : 07h30/13h45
 - Repas + après-midi : 11h45/18h30
 - Après-midi : 13h45/18h30
 - Journée : 07h30/18h30
 - Mercredi pause méridienne : 11h45/13h45
 - Mercredi après-midi + repas 11h45/18h30

FOIRE AUX QUESTIONS

- 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 ?
L'ALAE (Accueil de loisirs associé à l'école) correspond aux temps scolaires.
L'ALSH (Accueil de loisirs sans hébergement) correspond aux temps des vacances.
- 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 à partir de 13h jusqu'à 13h45.

Le règlement intérieur

Règlement intérieur ALSH

[Consulter le règlement intérieur de l'ALSH](#)

FOIRE AUX QUESTIONS

Pôle Jeunesse :

- A quoi correspond CPA ?

CPA correspond aux vacances scolaires encadrées par le club pré-ados.

- 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 où 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 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 obligatoirement pour la journée. Cependant, vous pouvez contacter l'équipe jeunesse par téléphone : 06.68.53.14.05 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.

Le règlement intérieur

Règlement intérieur Pôle Jeunesse

[Consulter le Règlement Intérieur du Pôle Jeunesse](#)