



FAQ PORTAIL FAMILLE

Portail famille

Je n'ai pas reçu mon code abonné

Rapprochez-vous du service administratif périscolaire à l'accueil Mairie (Florence Méhat) 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/MairieAllaire56350/accueil>
2. Cliquez sur le bouton « créer un compte », si vous n'avez pas encore de compte citoyen

Remplissez les champs :

X contact (civilité, nom, prénom)

X accès au portail (email, définissez un mot de passe (mdp)),

X 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 administratif périscolaire ou de la Conseillère Numérique d'Allaire Sarah Valque-Piriou (tel : 0299728077, email : Sarah.Valque.Piriou@conseiller-numerique.fr)

Quand dois-je inscrire mon enfant au Restaurant scolaire ou à la garderie ?

Pour manger au restaurant scolaire ou aller en garderie, les enfants devront forcément être inscrits **au moins 1 jour à l'avance** (jusqu'à 23 h la veille du repas)

Attention : en cas de garde alternée, chaque parent possède son compte famille particulier. Il est nécessaire de remplir un calendrier de garde alternée (Semaines Paire/Impaire). 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.
 - X **Mes coordonnées** dans la rubrique **Mon espace citoyen** du menu de gauche
 - X 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.
 - Au cas par cas, pour chaque jour souhaité, au plus tard la veille du repas.

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

Oui.

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

- la fiche sanitaire (disponible au service Péri-scolaire ou téléchargeable depuis le portail)
- l'attestation CAF du Quotient Familial de moins de trois mois
- la copie de l'attestation d'assurance responsabilité civile (habitation)
- La « Charte de vie au Restaurant scolaire » signée par votre enfant (après l'avoir lue avec lui)

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
- la copie de l'attestation d'assurance responsabilité civile (habitation)
- La « Charte de vie au Restaurant scolaire » signée par votre enfant (après l'avoir lu avec lui)

Pour la prise en compte des traitements médicaux et/ou des problèmes de santé, **le PAI** (Protocole d'Accueil Individualisé) **est obligatoire**. Pour sa mise en place [vous devez vous rapprocher des directeurs d'école](#).

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 à l'adresse mail fmehat@allaire.info
2. Complétez les documents, que vous aurez préalablement récupérés auprès du service péri-scolaire à l'accueil Mairie ou téléchargés depuis le site de la mairie, et apportez-la au service Péri-scolaire à l'accueil de la mairie 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.

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

Vous pouvez accéder aux réservations des activités (restaurant et/ou garderie municipale) de vos enfants depuis le 25/08/2021 pour l'année scolaire 2021-2022. Pensez à nous adresser votre attestation de quotient familial pour le calcul du tarif.

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

Non vous ne recevrez pas de courrier papier.

En revanche, vous êtes informés par les messages du service péri-scolaire diffusés sur la page d'accueil de votre compte famille.

Quelles sont les activités soumises à réservation ?

- Restaurant Scolaire
- Garderie municipale. Vous devez réserver des plages (et non des horaires). La facturation sera établie en fonction du réel.

Quels sont les délais pour la réservation ?

Il faut réserver au moins 1 jour 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 **1 jour avant le jour réservé (avant 23h la veille)**. Si vous devez annuler après 23h la veille 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 simplement en déclarant l'absence depuis votre compte famille : Jusqu'à 23h la veille, directement sur le planning (en cliquant sur la case du jour à modifier et indiquer « Absences »)

Après le délai accepté (23h la veille), en envoyant un message par mail à restauscolaire@allaire.info . Dans ce cas 1€ sera facturé, sauf cas spécifique.

	exemple 1 fréquence régulière	exemple 2 fréquence occasionnelle	exemple 3 pas de présence habituelle
 Réervations	<p>Votre enfant mange à la cantine tous les jours de l'année scolaire.</p> <p>Dès la première inscription, depuis le planning des activités de votre espace famille, réservez l'activité « repas enfant » du 2/09/2021 au 06/07/2022 et cochez les jours lundi, mardi, jeudi, vendredi.</p>	<p>Votre enfant mange du 1/10/21 au 19/10/21</p> <p>Vous pouvez réserver dès la première inscription ces plages définies ou alors devez impérativement réserver au plus tard le 30/09/21.</p>	<p>Votre enfant mangera exceptionnellement à la cantine du 13/06/22 au 17/06/22</p> <p>Vous avez jusqu'au 12/06/2021 pour réserver.</p>
 Absences	<p>Pour le vendredi 15 octobre 2021, vous devez déclarer l'absence depuis le planning des activités de votre espace famille avant le 14 octobre 2021.</p>	<p>Pour le vendredi 15 octobre 2021, vous devez déclarer l'absence depuis le planning des activités de votre espace famille avant le 14 octobre 2021.</p>	<p>Vous devez déclarer l'absence depuis le planning des activités de votre espace famille avant la veille.</p>
 Absences	<p>Malade</p> <p>Votre enfant est malade et vous n'avez pu déclarer l'absence avant la veille du jour réservé, vous devez fournir un certificat médical</p>	<p>Votre enfant est malade et vous n'avez pu déclarer l'absence avant la veille du jour réservé, vous devez fournir un certificat médical</p>	<p>Votre enfant est malade et vous n'avez pu déclarer l'absence avant la veille du jour réservé, vous devez fournir un certificat médical</p>

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 :

- Prévoir et mobiliser le personnel suffisant pour la sécurité des enfants, au restaurant scolaire et à la garderie municipale.
- Réduire le gaspillage en préparant le nombre réel de repas

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

Vous pouvez réaliser toute réservation jusqu'à la veille 23h.

A quelle occasion faire calculer mon quotient familial ?

- 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. 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 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.

Comment payer en ligne ?

Si vous possédez une carte bancaire, vous avez la possibilité de payer en ligne par le site de télépaiement des services publics locaux (paiement sécurisé).

Vous devez pour cela vous connecter à www.payfip.gouv.fr. Munissez-vous de la facture à payer. 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.