

## **Foire Aux Questions du Portail Famille**

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

### **Question n°1 : Quels sont les délais pour les réservations qui seront faites via le portail famille ?**

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

- pour la restauration municipale et la garderie périscolaire : du lundi minuit au mercredi à 23h59 pour toute la semaine suivante et du jeudi 0h au dimanche à 23h59 pour les semaines à venir (semaine S+2).
- pour les ALSH du mercredi :
  - pour les réservations à la journée avec repas : du lundi minuit au mercredi à 23h59 pour toute la semaine suivante et du jeudi 0h au dimanche à 23h59 pour les semaines à venir (semaine S+2).
  - pour les réservations à la journée sans repas : au plus tard le lundi minuit pour la semaine en cours.
- pour les accueils de loisirs saisonniers et le CAJ : la périodicité des inscriptions sera définie en fonction de l'ALSH (ex : semaine de la TOUSSAINT : du lundi 23 septembre 2019 minuit au dimanche 5 octobre 2019 à 23h59).
- pour la Baby Gym : réservation à la séance du lundi minuit au mercredi à 23h59 pour le samedi de la semaine en cours et du jeudi 0h au dimanche à 23h59 pour les semaines à venir (semaine S+2).

### **Question n°2 : Est-il possible de réserver s'il y a des documents manquants dans le compte famille ?**

Non. Un compte famille incomplet empêchera systématiquement toute possibilité

de réservation.

**Question n°3 : les documents relatifs au PAI font-ils parties des documents à fournir obligatoirement avant toute réservation ?**

Oui. Si votre enfant relève d'un Projet d'Accueil Individualisé (PAI), les documents nécessaires à la validation de celui-ci doivent obligatoirement être insérés dans le portail famille pour toute réservation. Si cela n'est pas le cas, il ne vous sera pas possible de réserver.

**Question n°4 : 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.

**Question n°5 : Comment doivent procéder les parents en cas de séparation ?**

En cas de séparation et de garde alternée, chaque parent doit créer son propre compte avec ses informations personnelles.

**Question n°6 : 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. Cependant, avec le portail famille il est impossible d'inscrire son enfant deux fois à la même activité. En d'autres termes, si un enfant a été inscrit par un de ses parents pour une activité à une date précise, le second parent ne pourra effectuer de réservation pour cette activité à la même date.

**Question n°7 : Pour les personnes ne maîtrisant pas l'outil informatique est-ce qu'une aide sera mise en place ?**

Un poste informatique sera mis à la disposition des familles à l'accueil de la mairie. Les agents du service éducation accompagneront les parents dans le paramétrage de leur compte. La création de celui-ci reste néanmoins une démarche personnelle.

**Question n°8 : Est-ce que les documents et informations doivent être saisis chaque année ?**

Lors du changement d'année scolaire, le logiciel envoie une notification aux familles afin de procéder à la mise à jour des informations si cela est nécessaire (ex : déménagement, vaccination, séparation, changement de classe ou d'école...).

**Question n°9 : L'annulation de repas peut-elle être faite sur le portail ?**

Les activités peuvent être annulées via le portail famille dans la limite des délais fixés pour les réservations. Dans ce cas, un avoir sera crédité dans la rubrique facturation et celui-ci pourra être utilisé lors d'une prochaine réservation.

**Question n°10 : Si des factures ne sont pas payées, est-il possible de réserver quand même ?**

En cas de facture impayée, le compte sera bloqué et les réservations ne seront plus possibles. Cette procédure est valable quel que soit l'activité (garderie périscolaire, restauration municipale, ALSH du mercredi, ALSH saisonniers, CAJ...).

### **Question n°11 : Le portail famille est-il utilisable pour les collégiens ?**

Les activités réservables pour les collégiens concernent uniquement les activités CAJ, séjours et colonies.

### **Question n°12 : Peut-on encore venir en mairie pour réserver et payer des activités ?**

Oui, les réservations peuvent être réalisées via l'ordinateur mis à disposition à l'accueil de la mairie aux jours et horaires suivants :

- Lundi, mardi et mercredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h30 pour la semaine suivante,
- Samedi de 9h à 12h pour les semaines à venir (semaine S+2).

### **Question n°13 : 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.

Si vous réalisez le paramétrage de votre compte à partir du poste mis à disposition à l'accueil de la mairie, les agents du service éducation se chargeront de scanner vos documents et vous aideront à les insérer dans votre compte.

### **Question n°14 : Les accueils de loisirs saisonniers peuvent-ils être réservés via le portail ?**

Oui, sans aucun problème selon les jours et horaires de réservations.

### **Question n°15 : 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).

### **Contactez le service "Education"**

NOM \*

Prénom \*

Adresse mail \*

N° de téléphone

Votre message \*

Portail famille - FAQ - Votre question :

CAPTCHA

Cette question sert à vérifier si vous êtes un visiteur humain ou non afin d'éviter les soumissions de pourriel (spam) automatisées.

PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES \*

**En cochant cette case, vous acceptez que les données collectées dans le présent formulaire soient utilisées afin de répondre au mieux à votre demande. Ces informations sont exclusivement réservées à l'usage du service destinataire.**

**Depuis la loi "informatique et libertés" du 6 janvier 1978 modifiée et conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (n°2016/679), vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification ou de suppression des informations qui vous concernent. Si vous souhaitez exercer ce droit et obtenir communication des informations vous**

**concernant, veuillez vous adresser à [contact@libercourt.fr](mailto:contact@libercourt.fr).**

Envoyer