

GUIDE UTILISATEUR

Mis à jour le 26/08/2024



Mairie de
Marolles-en-Hurepoix

SOMMAIRE

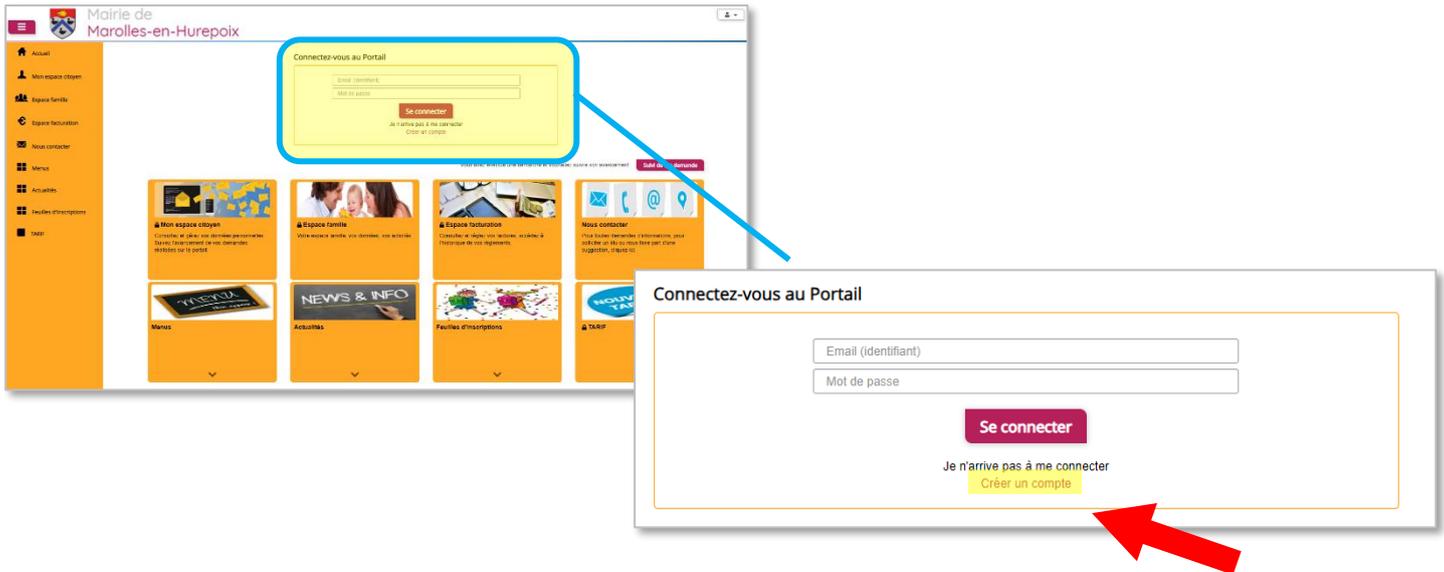
CRÉATION D'UN COMPTE FAMILLE	3
VOUS N'AVEZ PAS VOTRE CODE ABONNÉ AU MOMENT DE LA CRÉATION DE COMPTE ?	4
GÉRER VOTRE DOSSIER DE FAMILLE	5
RECEVOIR LES NOTIFICATIONS	6
EFFECTUER VOS DEMANDES DE PRÉ-INSCRIPTIONS	7
Via le module de pré-inscription	7
GÉRER LES ACTIVITÉS DE VOS ENFANTS (RESERVATION).....	9
EFFECTUER UNE DEMANDE DE RÉSERVATION / ANNULATION.....	11
Via le planning.....	11
Via un formulaire (conseillé pour une période donnée)	11
VISUALISATION DE VOS DEMANDES	12
VOTRE ESPACE DE FACTURATION.....	13
GARDE ALTERNÉE	14
SERVICE MINIMUM ACCUEIL (SMA) EN CAS DE GRÈVE	14
FAQ	15

CRÉATION D'UN COMPTE FAMILLE

Accédez au **PORTAIL FAMILLE** depuis le [site internet de la commune](#)

⇒ « **Enfance, jeunesse, écoles** » ⇒ « **Portail famille - restauration** »

Vous arrivez sur le Portail en ligne, cliquez sur « **Créer un compte** ».



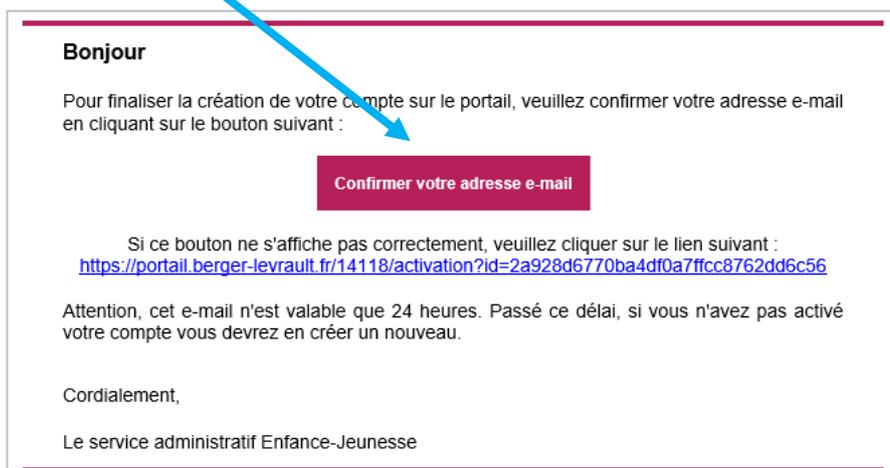
Renseignez le formulaire ci-dessous

Entrez le **Code abonné** transmis par la collectivité

Validez les conditions d'utilisations, le Capcha et cliquez sur « Valider »

Civilité*	M.
Nom*	<input type="text"/>
Prénom*	<input type="text"/>
E-mail (identifiant)*	<input type="text"/>
Mot de passe*	<input type="password"/>
<i>Le mot de passe doit contenir au moins 8 caractères, dont au moins 1 chiffre, 1 minuscule et 1 majuscule</i>	
Confirmation du mot de passe*	<input type="password"/>
Code abonné	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> J'ai lu et j'accepte les Conditions d'utilisation*	
<input type="checkbox"/> Je ne suis pas un robot reCAPTCHA Confidentialité - Conditions	
Valider	

Vous allez recevoir un e-mail de confirmation à l'adresse mail renseignée à l'étape précédente.
Cliquez sur le lien d'activation.



Vous pouvez à présent accéder au Portail Citoyen avec votre identifiant et mot de passe !

ATTENTION : vous pouvez accéder aux espaces « **Famille** » et « **Facturation** » si vous avez renseigné votre « Code abonné » dans le formulaire de création de compte.

➡ VOUS N'AVEZ PAS VOTRE CODE ABONNÉ AU MOMENT DE LA CRÉATION DE COMPTE ?

Vous pourrez le renseigner ultérieurement dans le menu « **Mon Espace Citoyen** », « **Mes abonnements** ». Cliquez sur le bouton « **M'abonner** ». Une fenêtre s'ouvre. Saisissez votre code abonné, puis cliquez sur « **Rechercher** ».



Abonnement [X]

Avec une de vos factures
Références situées sur une de vos factures émise par votre collectivité

Code émission de la facture*
Retrouvez le code émission sur le pied de page de votre facture

Référence de la facture*
Retrouvez la référence sur votre facture

Montant de la facture*

Code personnel*
Saisissez le code personnel du destinataire de la facture

Rechercher Annuler

Ou

Avec votre code abonné
Code transmis par votre collectivité

Code Abonné*

Rechercher Annuler

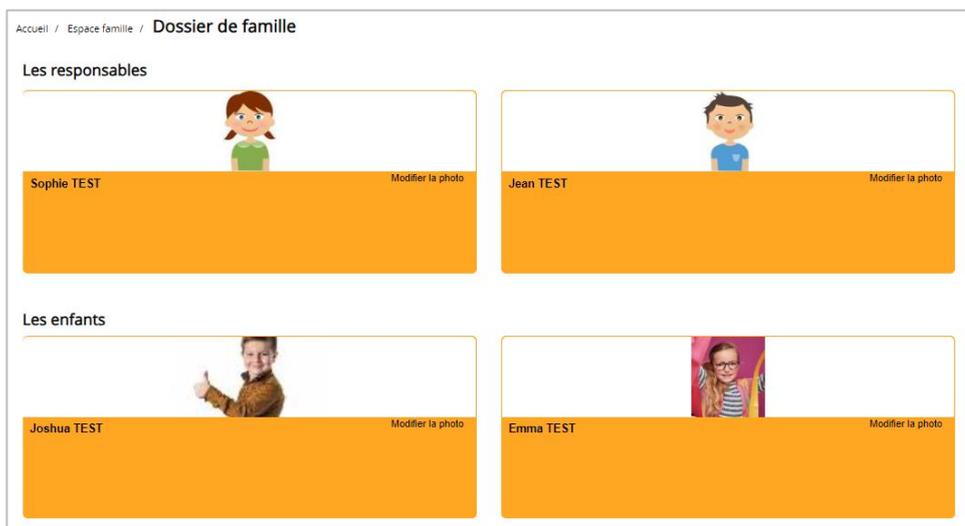
Saisir votre code abonné.

Cliquez sur « **Rechercher** ». Votre abonnement apparaît dans la liste de vos abonnements. Pour rendre actif cet abonnement, vous devez à présent vous **déconnecter** à l'aide du bouton situé en haut à droite de votre écran, puis vous reconnecter.

GÉRER VOTRE DOSSIER DE FAMILLE

Pour consulter les données de votre famille, cliquez sur « Espace famille » puis « Dossier de famille ».

Dans cet espace, vous avez la possibilité de consulter et modifier l'ensemble des données liées aux membres de votre famille (responsables et enfants).



Fiche responsable : permet de consulter et de modifier les informations de base et l'adresse.
Pour modifier les informations fiscales, rapprochez-vous de la collectivité.

Fiche enfant : permet de consulter et de modifier les infos générales, autorisations, contacts des adultes habilités à le prendre en charge... ainsi qu'effectuer des pré-inscriptions (ouvertures de lignes). Vous pouvez également insérer une photo.

Toute modification est soumise à une validation par la collectivité. Les modifications qui n'ont pas encore été traitées par la collectivité sont affichées en jaune.

Les données fiscales quant à elles sont en lecture seule puisque la collectivité en est gestionnaire et a besoin de pièces justificatives pour toute modification. Les familles doivent s'adresser à leur collectivité pour tout changement.

ATTENTION : les autorisations relatives à vos enfants (rentre seul, pratique sportive, droit à l'image, hospitalisation en cas d'urgence) sont automatiquement mises en refus. Il vous appartient de modifier vos choix.

Exemple : écran d'un enfant

RECEVOIR LES NOTIFICATIONS

Pour recevoir les notifications, vous devez avoir coché les options nécessaires.

Dans « **Mon espace citoyen** », « **Mes abonnements** », sélectionnez les options désirées puis « **Enregistrer** ».

Accueil / Mon espace citoyen / **Mes abonnements**

Mes abonnements

M'abonner

Rubrique	Emetteur	Service
Enfance	Mairie de Marolles en Hurepoix	Mairie de Marolles en Hurepoix
Enfance	Régie Camps	Régie Camps

Options

Univers Enfance

Notifications par mail

- Lors d'une nouvelle facture
- Lorsque la collectivité accepte ma demande de réservation
- Lorsque la collectivité refuse ma demande de réservation
- Lorsque la collectivité accepte ma demande d'absence
- Lorsque la collectivité refuse ma demande d'absence
- Lorsqu'un nouveau document est disponible

Enregistrer

Également, dans « **Espace famille** », « **Dossier famille** », accéder aux responsables souhaitant recevoir les notifications puis cocher « **Mode de communication : accepte de recevoir des e-mails** ». Cliquer sur « **Soumettre la modification** » pour valider.

Données responsable

Information de base

Les champs avec * sont obligatoires.

Civilité *

Nom *

Prénom *

Qualité

Situation familiale

Mode de communication

- Accepte de recevoir des emails
- Accepte de recevoir des courriers

EFFECTUER VOS DEMANDES DE PRÉ-INSCRIPTIONS



IMPORTANT

Bien **distinguer** les notions d' **inscription** et de **réservation**.

INSCRIPTION = ouverture de droit d'accès (ouverture des lignes).

RÉSERVATION = sélection des jours de présence de l'enfant sur une activité.

**Bon
à savoir**

AUCUNE ACTIVITÉ n'est automatiquement réservée. Il vous appartient de les effectuer via le portail famille.

Certaines activités ne peuvent faire l'objet d'une pré-inscription.

- PAI (Projet d'Accueil Individualisé)
- **Accompagnement**

⇒ Il est nécessaire de prendre contact avec la collectivité qui procèdera à l'ouverture des lignes.

La « garderie du matin » ne nécessite pas de réservation. Seules les présences sont facturées.

Les enfants en « garde alternée » n'ont pas accès au module « pré-inscription ». Les demandes doivent être faites à la collectivité. [Voir « GARDE ALTERNÉE ».](#)

➔ Via le module de pré-inscription

Au sein de l'espace famille, le module « **Pré-inscriptions** » vous permet de retrouver la liste des pré-inscriptions de vos enfants ainsi que d'effectuer une nouvelle demande de pré-inscription (sauf les [enfants en garde alternée](#)).



Un tableau récapitulatif permet de retrouver :

- Les inscriptions en cours (= les pré-inscriptions validées par la collectivité), statut « Réservation possible ».
- Les pré-inscriptions (= les demandes de pré-inscriptions en attente de traitement par la collectivité), statut « Demande en cours ».

- Les inscriptions terminées (= les pré-inscriptions validées par la collectivité et dont la date de fin est inférieure à la date du jour), statut « Terminée ».
- Les pré-inscriptions refusées par la collectivité, statut « Refusée ».

Accueil / Espace famille / Pré-inscriptions

Pré-inscription(s)
Effectuez vos demandes de pré-inscription pour l'ouverture des droits à la réservation des activités

Validation pré-inscription(s)
A la réception de votre demande de pré-inscription, la collectivité traite votre dossier

Demande de réservation / absence
Effectuez vos demandes de réservation et d'absence pour les activités auxquelles les membres de votre famille sont inscrits

Validation demande réservation / absence
La collectivité traite manuellement ou de façon automatique vos demandes de réservation / absence

Avant de procéder aux réservations d'activités, un membre de votre famille doit y être pré-inscrit. Vous trouverez ci-dessous la liste des activités auxquelles les membres de votre famille sont pré-inscrits.

[Ajouter une pré-inscription](#)

Demande en cours, Réservation possible ▼

Individu	Etablissement	Activité	Date de début	Date de fin	Jours réservables	Statut
Joshua TEST	Primaire Roger Vivier	Gouter + Animation	01/02/2016	08/07/2023	L M M J V S D	Terminée
Joshua TEST	Centre de loisirs Eiem	Mercredi CLSH	04/09/2017	08/07/2023	L M M J V S D	Terminée
Emma TEST	Maternelle Gaillon	Service Minimum Accueil	24/03/2023	28/03/2023	L M M J V S D	Terminée
Joshua TEST	Primaire Roger Vivier	Service Minimum Accueil	24/03/2023	27/03/2023	L M M J V S D	Terminée
Flora TEST	Maternelle Vivier	Service Minimum Accueil	24/03/2023	27/03/2023	L M M J V S D	Terminée
Emma TEST	Maternelle Gaillon	Service Minimum Accueil	24/03/2023	28/03/2023	L M M J V S D	Terminée
Joshua TEST	Primaire Roger Vivier	Service Minimum Accueil	24/03/2023	27/03/2023	L M M J V S D	Terminée
Joshua TEST	Primaire Roger Vivier	ACCUEIL SOIR	04/09/2023	05/07/2024	L M M J V S D	Réservation possible
Emma TEST	Primaire Roger Vivier	ACCUEIL SOIR	04/09/2023	05/07/2024	L M M J V S D	Réservation possible

Dans le statut, le lien « **Réservation possible** » permet d'arriver sur le planning des activités avec les filtres sur l'activité concernée et l'enfant concerné. Le lien « **Demande en cours** » permet d'arriver sur le détail de la demande en question. Le bouton « **Ajouter une pré-inscription** » permet de créer une nouvelle demande de pré-inscription sur l'écran suivant :

Accueil / Espace famille / Pré-inscriptions / Ajouter une pré-inscription

Les champs avec * sont obligatoires.

Vous êtes sur le point d'effectuer une demande de pré-inscription. Dès lors que cette demande de pré-inscription est acceptée par votre collectivité, vous obtenez les droits sur l'activité : l'activité est visible sur le planning des activités et vous pouvez effectuer vos demandes de réservation et d'absence pour cette activité.

Ajouter une pré-inscription

Etablissement *

Activités *

Individu *

Période A partir du Jusqu'au

[Valider](#)

Cet écran permet d'effectuer les demandes de pré-inscription pour les enfants de la famille. Il est nécessaire de faire une demande de pré-inscription par activité, cependant, il est possible d'effectuer une seule demande pour la pré-inscription d'une activité pour tous les enfants de la famille, grâce à la liste déroulante « **Individu** ».

Dès lors que la demande de pré-inscription est acceptée, l'activité s'affiche sur le planning des activités sur la période demandée avec pour statut « **Non réservé** ».

GÉRER LES ACTIVITÉS DE VOS ENFANTS (réservation)



IMPORTANT

Bien **distinguer** les notions d 'inscription et de réservation.

INSCRIPTION = ouverture de droit d'accès (ouverture des lignes).

RÉSERVATION = sélection des jours de présence de l'enfant sur une activité.

Les activités de vos enfants sont récapitulées sous la forme d'un planning.

Cliquez sur « Espace famille » puis « Planning des activités ».

Accueil / Espace famille / Planning des activités

Planning / Liste Actualiser

Cliquer sur les cases du planning pour faire vos demandes.

Mois **Semaine** Semaine 5j Jour Liste

4 - 10 Sept. 2023

lun. 04/09	mar. 05/09	mer. 06/09	jeu. 07/09	ven. 08/09	sam. 09/09	dim. 10/09
-REPAS élémentaire 11:15 - 13:30 Joshua	-REPAS élémentaire 11:15 - 13:30 Joshua	CL - JOURNÉE MERCREDI 07:30 - 19:00 Joshua	-REPAS élémentaire 11:15 - 13:30 Joshua	-REPAS élémentaire 11:15 - 13:30 Joshua		
-REPAS mater Gaillon 11:30 - 13:45 Emma	-REPAS mater Gaillon 11:30 - 13:45 Emma	CL - JOURNÉE MERCREDI ACCOMPAGNEMENT 07:30 - 19:00 Emma	-REPAS mater Gaillon 11:30 - 13:45 Emma	-REPAS mater Gaillon 11:30 - 13:45 Emma		
ACC. SOIR ELEMENTAIRE 16:30 - 19:00 Joshua	ACC. SOIR ELEMENTAIRE 16:30 - 19:00 Joshua		ACC. SOIR ELEMENTAIRE 16:30 - 19:00 Joshua	ACC. SOIR ELEMENTAIRE 16:30 - 19:00 Joshua		
ACC SOIR MATE GAILLON 16:45 - 18:30 Emma	ACC SOIR MATE GAILLON 16:45 - 18:30 Emma		ACC SOIR MATE GAILLON 16:45 - 18:30 Emma	ACC SOIR MATE GAILLON 16:45 - 18:30 Emma		

Faire une demande sur une longue période

Réservations Absences

« Septembre 2023 »

	l	ma	me	j	v	s	d
35	28	29	30	31	1	2	3
36	4	5	6	7	8	9	10
37	11	12	13	14	15	16	17
38	18	19	20	21	22	23	24
39	25	26	27	28	29	30	1
40	2	3	4	5	6	7	8

Aujourd'hui

Individus

Activités

- REPAS mater Gaillon
- REPAS élémentaire

Des filtres permettent d'adapter l'affichage du planning en fonction de votre besoin :

- Un filtre permet d'adapter la vue du planning sur 1 mois, une semaine de 7 jours, une semaine de 5 jours ou sur une journée ou sous forme de liste.



- Un filtre permet de sélectionner les enfants et les activités que l'on souhaite afficher sur le planning.
- Les boutons « switch » permettent d'afficher au choix un ou plusieurs de vos enfants, une ou plusieurs des activités auxquelles ils sont inscrits.



Chaque état d'une activité est représenté selon une légende :

(vide) **INSCRIT** : votre enfant est inscrit à cette activité (la ligne est ouverte) **mais il n'y a pas de réservation effectuée** (si l'activité désirée ne figure pas dans le planning, il est nécessaire d'effectuer une [pré-inscription](#))

✓ **RÉSERVÉ** : la réservation est effectuée. Votre enfant participe à l'activité (la collectivité a accepté votre demande)

👤 **PRÉSENT(E)** : la prestation a été réalisée et est/sera facturée

✗
€ **ABSENCE FACTURÉE**

✗ **ABSENCE JUSTIFIÉE** : la prestation n'est pas facturée

📄 **EN LISTE D'ATTENTE**

🔄 **DEMANDE DE RÉSERVATION** en cours de traitement

🔄 **DEMANDE D'ANNULATION DE RÉSERVATION** en cours de traitement

Chaque case détaille :

- Le nom de l'activité à laquelle votre enfant est inscrit.
- Le créneau horaire de l'activité.
- Le nom de votre enfant.

-REPAS mater Gaillon ✓ 11:30 - 13:45 Emma	-REPAS mater Gaillon du 08/09 : Reservé
ACC. SOIR	

Une info-bulle s'affiche au survol de la souris sur chaque case et récapitule le nom de l'activité, la date ainsi que le statut.

**ATTENTION DE BIEN SÉLECTIONNER LE BON
ÉTABLISSEMENT POUR CHACUN DE VOS ENFANTS
(Maternelle VIVIER/GAILLON, élémentaire)**

EFFECTUER UNE DEMANDE DE RÉSERVATION / ANNULATION

Pour faire une demande de réservation ou d'absence, deux possibilités :

- ✓ Sur le planning directement
- ✓ Via le formulaire (demande sur une période donnée)

➔ Via le planning

Pour effectuer une demande de réservation ou d'absence, il vous suffit de cliquer sur l'activité souhaitée et de confirmer la demande.

- ⇒ La demande de réservation peut se faire sur une journée où l'enfant est inscrit.
- ⇒ La demande d'absence ne peut se faire que sur une journée où l'enfant a réservé.

Demande pour l'activité -REPAS mater Gaillon du 11/09/2023 de Emma

✓ Souhaitez-vous réserver ?

Oui Non

Demande pour l'activité -REPAS élémentaire du 07/09/2023 de Joshua

✗ Souhaitez-vous annuler votre réservation ?

Raison:

Oui Non

Ce mode de fonctionnement permet d'effectuer rapidement une demande de réservation ou d'absence pour un seul jour.

➔ Via un formulaire (conseillé pour une période donnée)

La demande de réservation ou absence s'effectue via les boutons, en haut à droite du planning.

Faire une demande sur une longue période

Réervations Absences

Un formulaire est à remplir. Ce mode de fonctionnement permet d'effectuer une réservation ou demande d'absence sur une longue période en précisant les journées concernées.

Etablissement: Maternelle Gaillon

Activité: .ACC SOIR MATER GAILLON

lundi (16:45 - 18:30)
 mardi (16:45 - 18:30)
 jeudi (16:45 - 18:30)
 vendredi (16:45 - 18:30)

Du: 04/09/2023

Au: 05/07/2024

Individus: TEST Emma

Demander

VISUALISATION DE VOS DEMANDES

Outre sur le planning, les activités sont visibles également en mode liste. Vous pouvez choisir d'afficher l'un ou l'autre mode grâce au lien Planning/Liste situé au-dessus du planning. L'affichage sous forme de liste permet de visualiser l'ensemble de vos demandes dans un tableau. Vous pouvez filtrer les demandes par enfant.

Planning / Liste Actualiser

Cliquer sur les cases du planning pour faire vos demandes.

4 - 10 Sept. 2023

Mois Semaine Semaine 5j Jour Liste

lundi		4 septembre 2023	
11:15 - 13:30	-REPAS élémentaire Joshua		↓
11:30 - 13:45	-REPAS mater Gaillon Emma		↓
16:30 - 19:00	.ACC. SOIR ELEMENTAIRE Joshua		↓
16:45 - 18:30	.ACC SOIR MATER GAILLON Emma		↓
mardi		5 septembre 2023	
11:15 - 13:30	-REPAS élémentaire Joshua	✖	€
11:30 - 13:45	-REPAS mater Gaillon Emma		↓

Pour chaque réservation/annulation, vous recevez un mail vous informant de l'avancée de vos demandes (en cours d'instruction, accepté, refusé).

Votre demande de réservation à l'activité ".CL - JOURNÉE MERCREDI" réalisée le 01/08/2023 à 09:04 **est en cours d'instruction** :

Jour	Heure	Individu	Activité	Demande
13/09/2023	07:30	Joshua TEST	.CL - JOURNÉE MERCREDI	Réservation

Nous vous tiendrons informée de son traitement.

Vous pouvez également visualiser vos demandes depuis votre espace citoyen dans le menu Mes Demandes.

Bonjour

vos demandes ont été traitées :

Jour	Heure	Activité	Individu	Traitement	Statut	Créneau
07:30	.CL - JOURNÉE MERCREDI	TEST Joshua	Réservation	Accepté	Réservé	
07:30	.CL - JOURNÉE MERCREDI	TEST Joshua	Annulation réservation	Accepté	Non réservé	
11:30	-REPAS mater Gaillon	TEST Emma	Liste d'attente	Refusé	Non réservé	

Vous pouvez également retrouver l'ensemble de vos demandes depuis votre espace citoyen dans le menu Mes Demandes.

[Mon espace citoyen](#)

Si ce bouton ne s'affiche pas correctement, veuillez cliquer sur le lien suivant : <https://portail.berger-levrault.fr/14118/accueil>

Si vous ne recevez pas les notifications, accédez au chapitre [« recevoir les notifications »](#).

VOTRE ESPACE DE FACTURATION

Au niveau du menu « **Espace Facturation** », vous retrouvez les factures émises par votre collectivité pour le paiement des activités de vos enfants, auxquelles sont associé les règlements.

Pour chacune des factures, la date d'échéance de règlement, le montant de la facture, l'émetteur ainsi que les règlements associés à la facture (numéro du règlement, type de règlement, date d'émission du règlement et montant du règlement) sont affichés. Le bouton  vous permet de visualiser/télécharger le détail de la facture.

Accueil / Espace facturation

Historique des factures (59 Résultats) Solde payable en ligne : 12,72 €

Nature : Toutes Année : Toutes

Date	Numéro	Echéance	Emetteur	Montant	Statut	Télécharger
06/07/2023	52218	24/07/2023	Mairie de Marolles en Hurepoix	12,72 €		
02/06/2023	51781	26/06/2023	Mairie de Marolles en Hurepoix	7,82 €	Payée	
09/05/2023	51341	26/05/2023	Mairie de Marolles en Hurepoix	17,04 €	Payée	
07/04/2023	50896	25/04/2023	Mairie de Marolles en Hurepoix	10,62 €	Payée	
06/03/2023	50457	25/03/2023	Mairie de Marolles en Hurepoix	2,80 €	Payée	
03/02/2023	50019	24/02/2023	Mairie de Marolles en Hurepoix	11,32 €	Payée	
03/01/2023	49573	24/01/2023	Mairie de Marolles en Hurepoix	4,20 €	Payée	
08/12/2022	49125	23/12/2022	Mairie de Marolles en Hurepoix	4,20 €	Payée	
04/11/2022	48669	24/11/2022	Mairie de Marolles en Hurepoix	11,32 €	Payée	
10/10/2022	48509	24/10/2022	Mairie de Marolles en Hurepoix	12,72 €	Payée	

1 | page 1 sur 6

L'onglet « statut » vous permet de visualiser si vous avez des factures à payer grâce au bouton



Vous disposez de différents moyens de paiement :

- Paiement en ligne (virement bancaire ou CESU).
- Paiement au guichet de la collectivité (CB, espèces, chèque, CESU).
- Prélèvement automatique (renseignements fiscaux à compléter sur la fiche parent)

GARDE ALTERNÉE

En cas de séparation, merci de prendre contact avec la collectivité. Un entretien individuel sera programmé afin de vous expliquer la démarche à suivre et les documents à transmettre.

Un planning de garde alternée sera alors mis en place (décision du juge aux affaires familial ou à l'amiable).

Chacun des parents disposera de son propre compte portail famille.

Le parent dont le mail était rattaché au compte commun doit effectuer une manipulation afin de pouvoir à nouveau utiliser son compte. Sur le menu « **Mon espace citoyen** », « **Mes abonnements** », cliquer sur « **Se désabonner** » puis sur « **M'abonner** » en utilisant le nouveau code abonné.

L'autre parent devra créer son compte avec un nouvel e-mail et s'abonner avec son nouveau code transmis.

Les réservations effectuées avant la séparation sont automatiquement effacées. Il vous appartient de les effectuer à nouveau sur vos plages de garde. Il en est de même si vous modifier le planning de garde initial.

Vous ne pouvez pas effectuer de réservations/annulations sur la plage de garde de l'autre parents ni avoir de visuel sur ses réservations.

SERVICE MINIMUM ACCUEIL (SMA) EN CAS DE GRÈVE

En cas de grève de l'Éducation Nationale **avec SMA**, les familles n'ayant pas de mode de garde et qui ont besoin de confier leur enfant doivent impérativement s'inscrire à cette activité via le portail famille. La ligne sera ouverte dès l'annonce de la grève. Consulter le [règlement intérieur](#).

FAQ

Lorsque je me connecte au portail famille, je n'ai pas accès au planning d'activités.	Vous n'avez pas finalisé votre compte, le « Code abonné » est manquant. Contactez la collectivité pour l'obtenir.
Ma demande de réservation/annulation est refusée.	La demande est effectuée hors délai ou une facture n'est pas soldée . Consulter le règlement intérieur .
J'ai inscrit mon enfant à une activité associative, je souhaite que le centre de loisirs l'accompagne mais je n'ai pas accès à la case dédiée.	Il est nécessaire d'adresser un mail à enfance@marolles-en-hurepoix.fr indiquant le nom et le prénom de votre enfant, l'intitulé de l'activité, le lieu, le jour et le créneau horaire. Dès réception de ces informations, la ligne sera ouverte et vous pourrez procéder aux réservations. ATTENTION : il est nécessaire d'effectuer une réservation pour l'accueil du soir/ mercredi ainsi que pour l'activité accompagnement.
Mon enfant est en garde alternée, je n'arrive pas à procéder aux pré-inscriptions.	Les pré-inscriptions sont impossibles pour les enfants en garde alternée . Il est nécessaire de contacter la collectivité qui procédera aux ouvertures de lignes.
Ma facture est trop élevée, les tarifs ne correspondent pas à mon quotient familial.	Vous n'avez pas fourni les pièces justificatives (nom et numéro allocataire CAF ou avis d'imposition de l'année N-1) à la collectivité afin de faire calculer votre quotient familial ou vous ne l'avez pas mis à jour.
Je ne reçois pas les communications mail concernant : - l'avancement de mes demandes d'annulation/réservation - informations relatives au centre de loisirs/journée de grève - facture à payer, etc..	Les notifications sont à activer sur votre espace citoyen.
Mon enfant a un PAI asthme, je souhaite bénéficier du tarif PAI.	Seuls les enfants ayant un PAI alimentaire et un repas fourni par la famille bénéficient du tarif PAI. Pour ouvrir la ligne PAI – repas, il est nécessaire de nous en faire la demande par mail.
J'ai demandé à mon voisin de récupérer mon enfant à la garderie mais les animateurs n'ont pas voulu le laisser partir avec celui-ci.	Cette personne n'apparaissait pas sur la liste des personnes autorisées à récupérer votre enfant. Il vous appartient d'ajouter/modifier cette liste sur la fiche enfant via le PORTAIL FAMILLE
J'ai envoyé une demande de réservation/annulation par mail mais cela n'a pas été pris en compte.	Les réservations/annulations s'effectuent uniquement via le PORTAIL FAMILLE . Les demandes manuscrites, par mail/téléphone/à l'oral ne seront pas traitées.
Une grève est annoncée, je ne peux pas annuler ma réservation pour ce jour étant hors-délai.	Lors d'une grève avec SMA, si vous n'avez pas réservé « SMA », les réservations seront automatiquement annulées.