

FAQ PORTAIL FAMILLE

INSCRIPTIONS ET RESERVATION CANTINE ET ETUDES SURVEILLEES

QU'EST-CE QUE LE PORTAIL FAMILLE

Le portail famille est un espace numérique qui permet aux parents d'effectuer les démarches liées aux activités de leurs enfants depuis un accès sécurisé accessible 7/7 jours et 24/24 heures, via le site de la ville.

Il vous suffira lors de votre première visite de vous enregistrer sur le portail et, par la suite, vous aurez accès aux fonctionnalités du portail, vous permettant d'inscrire votre enfant aux études surveillées ou de réserver ses repas à la cantine.

A QUOI SERT LE PORTAIL FAMILLE ?

Le portail famille vous permet de gagner du temps en simplifiant vos démarches, il vous permet d'éviter de vous déplacer et de faire les inscriptions et réservations d'activité sans tenir compte des horaires d'ouverture des services de la Mairie.

Vous pouvez ainsi, à tout moment :

- Consulter ou modifier vos coordonnées et données personnelles
- Inscrire vos enfants aux études surveillées
- Réserver leurs repas à la cantine
- Annuler une réservation faite préalablement (au plus tard 7 jours avant la date concernée)
- Consulter et payer vos factures
- Télécharger des documents

COMMENT PUIS-JE ACCEDER AU PORTAIL FAMILLE ?

Le portail famille est accessible en suivant ce lien www.sartrouville.portail-famille.com

Ou en flashant ce QR Code :



DOIS-JE AVOIR UN COMPTE POUR ACCEDER AU PORTAIL FAMILLES ?

Oui, il faut le créer en suivant la procédure ci-dessous :

- Je connais mes identifiants : j'entre mes identifiants.
- Je ne connais pas mes identifiants : je renseigne mon adresse mail et je clique sur « renvoi des identifiants » je reçois un mail de confirmation avec des identifiants.
- Mon adresse mail n'est pas reconnue : je prends contact avec l'Espace Paiement (espacepaiement@ville-sartrouville.fr) ou le service scolaire (scolaire@ville-sartrouville.fr).

LE DOSSIER UNIQUE D'INSCRIPTION (le DUI)

QU'EST-CE QUE LE DUI ?

C'est le dossier unique d'inscription à compléter pour chaque enfant concerné par la réservation des repas et/ou l'inscription aux études surveillées.

Ce dossier comprend toutes les données relatives à l'enfant (situation familiale- fiche sanitaire- contacts – assurance)

Les familles doivent se munir des pièces suivantes pour compléter le DUI :

- Carnet de santé
- Police d'assurance

ATTENTION !

La première page du DUI qui comprend « la composition et situation professionnelle actuelles du foyer » ne doit pas être modifiée par la famille.

En effet, ces données correspondant à celles qui figurent sur la base de données du service scolaire et toute modifications réalisée par les familles bloquera le système.

Pour toute modification, il vous suffit de faire une demande par mail au service scolaire (scolaire@ville-sartrouville.fr)

CANTINE

A PARTIR DE QUAND PUIS-JE RESERVER LES REPAS DE MES ENFANTS ?

Dès l'ouverture du portail pour l'année concernée (dès le début du mois de juillet pour l'année 2021/2022), et toute l'année, dès qu'une nouvelle réservation est souhaitée.

DOIS-JE RESERVER TOUS LES REPAS A L'ANNEE ?

Dès l'ouverture du planning de l'année scolaire, il est possible de :

- Réserver librement les dates souhaitées pour la totalité de l'année scolaire.
- Réserver un repas pour n'importe quelle date de l'année scolaire en cours.

Y A-T-IL UN DELAI POUR RESERVER UN REPAS ?

Oui, vous devez faire votre réservation au moins 7 jours avant la date souhaitée.

Ce délai est fixé en lien avec le processus d'élaboration des repas : en effet, leur mise en production démarre entre J-7 et J-5 du jour de consommation. Un délai de prévenance plus court pour les inscriptions ne permettrait pas de réduire le gâchis alimentaire lié à l'incertitude sur les effectifs à la cantine.

QUE SE PASSE-T-IL SI J'AI OUBLIE DE RESERVER LE REPAS DE MON ENFANT ?

Aucun enfant ne se verra refuser l'entrée à la cantine, même si son repas n'a pas été réservé. Cependant, un tarif « repas non-réservé » s'applique alors. Pour l'année scolaire 2021/2022 ce tarif est de 5,13 €. Cette surfacturation est nécessaire pour inciter les parents à inscrire leurs enfants à la cantine. En revanche, en cas de réelle urgence, les situations pourront être étudiées au cas par cas, sur présentation d'un justificatif.

ET SI J'AI RESERVÉ, MAIS QUE, FINALEMENT, MON ENFANT NE VA PAS A LA CANTINE ?

Une réservation peut être annulée jusqu'à 7 jours avant la date concernée. Après ce délai, le repas sera facturé même si l'enfant ne reste pas à la cantine.

En revanche, si le motif d'absence est lié à une maladie de l'enfant (justifiée par un certificat médical) ou si, pour une raison indépendante de la volonté de la famille, l'enfant ne peut pas être accueilli à l'école un jour donné, et sur justificatif, le repas concerné ne sera pas facturé.

ON RECAPITULE :

J'AI RÉSERVÉ ET MON ENFANT A DEJEUNÉ A LA CANTINE	J'AI RÉSERVÉ MAIS MON ENFANT N'A PAS DEJEUNÉ	MON ENFANT A DEJEUNÉ A LA CANTINE MAIS JE N'AVAIS PAS RÉSERVÉ
Je paie le tarif normal , dégressif selon le nombre d'enfants.	Je ne paie pas si je fournis un justificatif pour son absence, dans les conditions prévues au règlement intérieur du temps méridien. Sinon, je paie le tarif normal.	Je paie le tarif unique « repas non réservé » quel que soit le nombre d'enfants.

COMMENT PUIS-JE CONTROLER ET MODIFIER LES RESERVATIONS EFFECTUEES ?

Il suffit de se connecter au portail famille.
Cliquer sur je réserve les repas de mon enfant.
Cliquer sur l'enfant concerné

Vous accédez ainsi sur le calendrier de réservation.

Vous pouvez cocher de nouvelles réservations.

COMMENT PUIS-JE ANNULER LES RESERVATIONS EFFECTUEES ?

Il suffit de se connecter au portail famille.
Cliquer sur je réserve les repas de mon enfant.
Cliquer sur l'enfant concerné

Vous accédez ainsi au calendrier de réservation.

Vous pouvez décocher les réservations déjà effectuées.

MON ENFANT BENEFICIE D'UN PROTOCOLE D'ACCUEIL INDIVIDUALISE (PAI), COMMENT SERAI-JE FACTURE ?

Seuls les enfants ayant un PAI précisant qu'ils apportent leur propre panier-repas peuvent bénéficier d'un tarif minoré, du fait que leur repas n'est pas commandé au prestataire de restauration scolaire. Pour l'année scolaire 2021/2022, ce tarif est de 2,02 €. Aucune réservation n'est nécessaire dans ce cas.

Les modalités de mise en place d'un PAI sont précisées dans le règlement intérieur du temps méridien.

ETUDES SURVEILLEES (du CP au CM2 uniquement) :

DOIS-JE INSCRIRE MES ENFANTS POUR QU'ILS PUISSENT FREQUENTER L'ETUDE SURVEILLEE ?

Oui, tout comme pour la cantine, vous devrez :

1. créer votre compte sur le portail famille
2. remplir le dossier unique d'inscription
3. choisir votre formule de fréquentation, qui définira le rythme auquel votre enfant sera accueilli à l'étude.

QUELLES SONT LES FORMULES DE FREQUENTATION PROPOSEES ?

- **Le forfait plein-temps – Tarif 2021-2022 : 44,80 €**

Si votre enfant fréquente l'étude tous les soirs ou presque, vous pouvez choisir un forfait plein-temps. Ce forfait couvre la totalité des séances de l'année, c'est-à-dire tous les jours d'école de septembre à juillet. Son prix par séance est calculé pour être environ 30 % moins cher que le tarif occasionnel.

- **Le forfait mi-temps – Tarif 2021-2022 : 23,20 €**

Ce forfait concerne les enfants qui viennent environ deux fois par semaine.

Vous pouvez :

- choisir la formule semaine type si vous connaissez à l'avance les jours de la semaine de fréquentation
- ou choisir la formule sans semaine type sans sélectionner de jours. Les jours de fréquentations seront à préciser à directement l'enseignant.

Si votre enfant vient plus de la moitié des jours scolaires du mois, les séances supplémentaires seront facturées au tarif occasionnel.

- **L'étude occasionnelle – Tarif 2021-2022 : 5,15 € par séance**

Pour les enfants qui viennent exceptionnellement à l'étude. La facturation est unitaire.

Les jours de fréquentation seront à préciser directement à l'enseignant.

MON ENFANT DOIT FREQUENTER L'ETUDE 10 JOURS PAR MOIS, QUEL FORFAIT DOIS-JE CHOISIR ?

Il faudra choisir le forfait mi-temps : sur un mois complet, vous paierez des séances occasionnelles en plus du forfait mi-temps et sur un mois avec des vacances scolaires, vous paierez uniquement le forfait mi-temps.

J'AI UN EMPLOI DU TEMPS ATYPIQUE ET JE SOUHAITE ADAPTER LES INSCRIPTIONS DE MON ENFANT A MON PLANNING.

Vous avez la possibilité de passer d'un forfait à l'autre une seule fois dans l'année.

Vous pouvez également choisir une fréquentation occasionnelle qui vous offre une totale souplesse dans la fréquentation et ne vous engage pas à payer un forfait.

Toutefois si votre enfant doit fréquenter l'étude 2 à 3 fois par semaine en moyenne, le forfait temps plein sera économiquement plus avantageux.

MON ENFANT FREQUENTERA L'ETUDE 3 FOIS PAR SEMAINE. EST-CE QUE POURRAI PRETENDRE A UNE REDUCTION SUR LE FORFAIT PLEIN TEMPS?

Non ce n'est pas possible.

Le prix du forfait plein-temps rapporté au nombre de séances de l'année est de toute façon calculé pour être environ 30 % moins cher que le tarif occasionnel.

EST-CE QUE JE PEUX INSCRIRE MON ENFANT AUX ETUDES SURVEILLEES A N'IMPORTE QUEL MOMENT DANS L'ANNEE ?

Oui, il n'y a pas de date limite pour une inscription aux études surveillées.

J'AI OUBLIE D'INSCRIRE MON ENFANT SUR LE PORTAIL FAMILLE : EST-CE QU'IL PEUT RESTER A L'ETUDE ?

Non, il faut obligatoirement avoir procédé à l'inscription au préalable sur le portail famille.

Pour toute urgence, il faudra contacter le service scolaire :

- Par mail scolaire@ville-sartrouville.fr
- Par téléphone au 01 30 86 84 60 ou au 01 30 86 84 26.

OU JE PEUX TROUVER LES REGEMENTS INTERIEURS DE LA CANTINE ET DES ETUDES SURVEILLEES ?

Ils sont téléchargeables sur la page Portail famille.

La réservation des repas à la cantine vaut acceptation du règlement de la cantine.

L'inscription aux études surveillées vaut acceptation du règlement des études surveillées.