

## **Questions fréquentes:**

### **Que se passe-t-il lorsque je modifie mes données personnelles (santé, adresse, etc...) ?**

- Chaque fois que vous modifiez l'une vos informations via le portail Famille, une demande est adressée à l'Accueil de Loisirs pour validation. Vous recevez par retour une confirmation ou un refus motivé.

### **Puis-je payer en ligne une facture au-delà de la date limite de paiement ?**

- Pour les paiements en ligne, la date limite est repoussée au 24 de chaque mois. Au-delà, les recouvrements sont effectués auprès du Trésor Public. Tous les paiements de facture en cours sont alors bloqués, et vous devez attendre de recevoir un titre de paiement pour le régler directement auprès des services du TP.

### **Dans quelles situations suis-je facturé sans avoir réalisé les services ?**

- Uniquement lorsque vous êtes hors délais pour les annulations ou que vous n'avez pas remis votre certificat médical dans les délais.

### **Comment faire si je n'ai pas d'ordinateur ou de connexion internet ?**

- Un espace public numérique est à votre disposition en Mairie.
- Un ordinateur est mis à votre disposition à l'entrée de l'Accueil de Loisirs. L'équipe pourra vous renseigner sur l'utilisation du portail. Cependant, pour vos annulations, vous pouvez toujours déposer à l'Accueil de Loisirs un document établi par vos soins nous précisant le motif concerné.

### **Pourquoi la mise en place du portail Famille ?**

Après une étude faite auprès des familles il apparaît que celles-ci sont majoritairement favorables à sa mise en place. De plus :

- ~~Il permet aux familles de gérer les réservations au minimum une semaine à l'avance (sauf vacances scolaires), (fin d'année 2010)~~
- Il permet de créer un lien avec les familles en envoyant les informations du service Enfance-Jeunesse et notamment les programmes de vacances ainsi que les rappels de délais de réservation...
- ~~Il assure une traçabilité des réservations et des annulations et évite ainsi des erreurs de pointage au moment de la facturation, (fin d'année 2010)~~
- Il permet une économie substantielle de papier et contribue donc à la protection de l'environnement.

## Que faire si je perds mon identifiant et mon mot de passe ?

- Vous vous rendez à l'Accueil de Loisirs pour demander que vous soient transmis ces codes.

## Comment se déroule l'inscription à la Cantine, au périscolaire et à l'accueil de loisirs pour le mois de septembre 2010 ?

- Vous transmettez le plus rapidement possible votre fiche d'inscription 2010-2011 à l'Accueil de Loisirs Jules Verne. A ce moment, votre identifiant et votre mot de passe vous sont transmis, ainsi qu'un tableau de réservations regroupant tous les services.

## Qu'y a-t-il comme changements au niveau des règlements intérieurs ?

- Les délais de réservations sont les mêmes (1 mois à l'avance). Remplissez les tableaux de réservations tous services téléchargeables sur le site (portail famille). Passés les délais, vous devez vous rendre directement à l'accueil de loisirs pour trouver une solution.
- Les délais d'annulations ont changé :
  - Périscolaire matin et soir : au plus tard **1 semaine avant** jour pour jour,
  - Restauration scolaire : au plus tard **1 semaine avant** jour pour jour,
  - Accueil de loisirs (Mercredis) : au plus tard **1 semaine avant** jour pour jour,
  - Etude surveillée : au plus tard **1 semaine avant** le début du mois suivant,
  - Accueil de loisirs (Vacances scolaires) : au plus tard **1 mois avant** jour pour jour,

Ces changements sont essentiellement liés à la commande des repas et à la nécessité d'avoir le nombre réglementaire d'animateurs présents sur la structure par rapport au nombre d'enfants inscrits.

## Mon avis d'imposition est valable combien de temps ?

- Il est valable du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre. Les familles devront transmettre leur nouvel avis au cours du mois de décembre. Si l'avis d'imposition n'est pas transmis, le tarif le plus élevé sera automatiquement calculé en janvier.