

Foire Aux Questions (FAQ V1.7)

PORTAIL FAMILLES (nouvelle interface)

Voici un recensement des questions qui me sont fréquemment posées sur le portail famille. Pour plus de renseignements, je vous invite à lire le règlement intérieur des Accueils de Loisirs de la Comcom Cœur de Savoie.

Important :

Une **inscription** ne vaut pas une **réservation** : ce sont deux choses différentes : une fois l'inscription à une activité faite (par exemple : Activité « ENFANCE Automne Les Marches ») ; il vous faut aller **RESERVER** les jours dans le planning de « **Mes Réservations** » en cliquant sur les cases blanches en dessous de la ligne bleue.

A. QUESTIONS POUR LES VACANCES (inscription via le portail famille 3 semaines avant le début de chaque période de vacances) :

- Je ne peux inscrire mon fils que pour les mercredis (chose qui m'intéresse peu) et donc **je n'ai pas accès pour réserver lors des prochaines vacances scolaires**. Est-ce parce que ce n'est pas encore débloqué par votre structure ?

=> Les inscriptions pour les vacances **ouvriront 3 semaines avant chaque période de vacances scolaires**. Vous recevrez un mail vous indiquant les dates d'ouverture des inscriptions et réservations des vacances. Il vous suffira de vous connecter sur le portail et de procéder à l'inscription puis aux réservations

- J'ai donc inscrit mon enfant sur l'ensemble des jours des vacances scolaires en Février par contre vous me dite ensuite de **cliquer sur la case blanche en bas de la ligne bleue** mais **ce ne sont que des cases rayées**.

=> Vous n'êtes pas dans l'activité des « Vacances d'hiver » mais dans celle des mercredis ! Il vous faut **sélectionner « VOTRE ENFANT » puis « ALSH ENFANCE LES MARCHES Hiver 2022 »** par ex, un semainier s'ouvrira et vous pourrez alors réserver les jours selon les places disponibles.

B. QUESTIONS POUR LES MERCREDIS :

- Après analyse du site, aujourd'hui il n'est pas encore possible de **réserver des mercredis pour mai ou juin par exemple** ?

=> **Si, vous pouvez** toujours réserver des mercredis, **mais ils sont tous complets**... Cela bloque donc les réservations. Si vous souhaitez tout de même faire une réservation, **je vous invite à me contacter par mail pour forcer la réservation et basculer votre enfant sur la liste d'attente**.

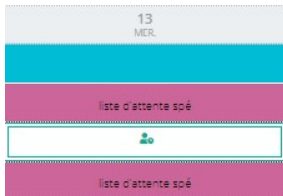
- **Quand mon enfant est sur liste d'attente pour le repas, est-il possible de le déposer le matin, le récupérer pour manger et de le ramener l'après-midi ?**

=> Non, il n'est pas possible de venir le rechercher en fin de matinée et de le redéposer en début d'après-midi. **Quand le repas est barré, cela veut dire qu'il n'y a plus de places (ni pour le matin et ni pour l'après-midi). Les réservations se font obligatoirement avec le repas.**

- J'ai essayé d'inscrire mon fils **les mercredis matin + repas à partir de début avril** et ça m'a marqué que je ne peux pas réserver car créneaux impossibles (les repas sont complets ?). Comment faut-il procéder ? même pour être en liste d'attente ?

=> **Si le repas est complet (réservations impossible le midi) et si vous souhaitez quand même inscrire votre enfant, il vous faut donc passer par mail si vous souhaitez mettre votre enfant sur liste d'attente : il vous suffit de me communiquer les dates et la formule que vous souhaitez.**

- Je viens vous solliciter pour **supprimer mes demandes d'inscriptions** pour certains mercredis. Je clique sur la case violette (Liste d'attente spécifique) mais rien ne se passe, comment faire ?



=> **C'est normal, quand vous êtes sur liste d'attente spécifique, vous devez me contacter obligatoirement pour supprimer vos réservations.**

- J'ai réussi à réserver les mercredis de septembre à novembre, **mais je n'arrive pas à faire les réservations pour la suite de l'année**, comment dois-je faire ?

=> **L'attestation d'assurance que vous avez fournie arrive à échéance** au 30 novembre pour votre cas. Cela bloque obligatoirement les réservations après cette date. Les assureurs peuvent fournir une attestation à jour pour l'ensemble de l'année suivante (ex : 2022/2023) à partir du mois juin (au moment des renouvellements des dossiers), il vous suffit d'insister.

C. QUESTIONS SUR LES DOSSIERS D'INSCRIPTIONS :

- **Concernant les documents à fournir, nous devons les joindre seulement une fois par an ?**

=> **oui, une seule fois, sauf si votre QF change** ou si nous allons à la piscine par exemple, il vous faudra envoyer le certificat d'aisance aquatique sur le portail.

- **Faut-il que nous mettions les documents obligatoires malgré que vous ayez déjà le dossier complet ?**

=> **Non, pas la peine.** Si votre dossier est complet, vous n'avez rien à faire ni à fournir des documents en plus du dossier déjà fourni.

- **Je ne comprends pas, j'essaie de régler les factures sur le portail mais cela ne fonctionne pas.**

=> C'est tout à fait normal, **les règlements via le portail ne sont pas possibles** : si vous avez donné l'autorisation de prélèvement SEPA, vous serez prélevée. Vous pouvez par contre télécharger vos factures

- J'ai chargé l'ensemble des documents pour mon fils sur le portail toutefois je ne trouve pas où intégrer celui sur **le mandat de prélèvement ni joindre le RIB**. Pouvez-vous me préciser l'emplacement svp ?

=> Vous devez déposer vos **RIB / Autorisation de prélèvement / Attestation CAF** dans la partie : **« Mes Documents » + cliquer ensuite sur « Ma famille ».**

- J'habite **hors territoire de la Comcom Cœur de Savoie**, puis-je inscrire et réserver des jours pour mon enfant ?

=> Oui : si votre enfant est scolarisé sur la Commune de Porte de Savoie, vous pourrez réserver au même titre que les autres familles, **seuls les conditions tarifaires ne seront pas les mêmes**. Par contre, si votre

enfant est scolarisé hors commune Porte de Savoie et que vous habitez hors territoire Communauté de Communes Cœur de Savoie, vous ne serez pas prioritaire et la facturation sera basé sur la grille « Hors Communauté de Commune »

D. CONSEILS D'UTILISATION :

- Sur le planning de réservation : L'affichage en type « Semaine » permet d'avoir l'information qui correspond à la couleur sans passer par la légende !
- Je vous conseille *d'utiliser un ordinateur (PC/ MAC) plutôt qu'un téléphone*
- La Liste d'Attente Spécifique signifie que votre enfant est sur liste d'attente
- A l'ouverture des inscriptions et réservations : vous devez d'abord **INSCRIRE** votre enfant à une activité (« Automne Les Marches 2022 » par exemple) puis **RESERVER** les jours : n'hésitez pas à retourner dans « inscription » + « Votre enfant » + Sélectionner la bonne activité pour réserver les jours

LÉGENDE	14 LUN.	15 MAR.	16 MER.	17 JEU.	18 VEN.	19 SAM.	20 DIM.
Enfance HIVER Les Marches	[Barre bleue continue]						
Journée 07:30 - 18:30	F	F	F	F	F		

« **VERT HACHURÉ** : Réservation confirmée mais pas d'annulation possible

« **VERT** » : Réservation confirmée/ Annulation possible

F (Forfait) : Quand on réserve 5 jours de suite, un tarif **forfaitaire** est mis en place automatiquement (Voir Tarifs sur le site internet de la Comcom Cœur de Savoie)

N'hésitez pas à cliquer sur :

Les points d'exclamations orange et sur la légende !

M'envoyer un mail pour :



- Une **Annulation** si liste d'attente
- **Inscription sur liste d'attente** si journée complète



enfance.lesmarches@cc.coeurdesavoie.fr

LIEN INTERNET DE CONNEXION AU PORTAIL FAMILLE :



<https://espacefamille.aiga.fr/index.html?dossier=6331#connexion&111130>