

# FAQ PORTAIL FAMILLE

Foire aux questions sur le portail famille de la Direction des Actions Éducatives.

## 1. Je n'ai pas encore d'Espace personnel

Dans un premier temps, sur [Fontenay.fr](http://Fontenay.fr), je crée mon compte en renseignant un courriel valide. Un lien vous sera adressé sur ce courriel pour créer votre compte personnel sur le portail famille.

Le lien adressé sur votre boîte mail, vous redirige sur votre compte, il est important de finaliser la création. Dans la rubrique « Profil », je renseigne mes informations (civilité, noms, prénoms, coordonnées, numéro de téléphone et courriel) et reporte ma clé enfance (code 8 caractères numérique – alphanumérique), qui vous a été adressée par courrier.

Sinon, je contacte la Direction des Actions Éducatives par mail à [dae@fontenay-sous-bois.fr](mailto:dae@fontenay-sous-bois.fr) ou au 01 49 74 74 09 afin qu'il me soit délivré ma clé-enfance me permettant d'accéder à mon espace personnel.

Mon espace personnel est désormais activé.

## 2. J'ai créé mon Espace personnel avec ma clé enfance mais je n'y vois pas les membres de ma famille

Je contacte la Direction des Actions Éducatives afin de vérifier/modifier les informations communiquées, soit par mail [dae@fontenay-sou-bois.fr](mailto:dae@fontenay-sou-bois.fr) ou depuis le portail famille rubrique « changement de situation ».

## 3. À quoi sert la rubrique « Coffre-Fort » ?

Il s'agit d'un coffre-fort qui vous permet de stocker des documents qui peuvent vous être demandés par la Direction des Actions Éducatives, exemple votre avis d'imposition ou votre livret de famille.

Les documents ainsi stockés peuvent être rapidement joints aux formulaires internet.

Seul le titulaire de l'espace personnel peut accéder à ces pièces.

Votre « Coffre-fort » est privé. Il n'est pas accessible par la Direction des Actions Éducatives.

## 4. Mes informations sont-elles protégées ?

La Direction des Actions Éducatives de la ville de Fontenay-sous-Bois, soucieuse de l'accueil offert à ses administrés, garantit la protection des données avec un niveau élevé de sécurité, conformément au Règlement général sur la protection des données (RGPD).

## 5. Quelles pages du livret de famille dois-je scanner ?

Les pages concernant les parents et chacun des enfants, même s'ils ne sont pas tous inscrits aux activités de la Direction des Actions Éducatives.

Le calcul du Quotient familial est réalisé en fonction du nombre d'enfants à charge.

Mode de calcul du nombre parts : 1 part = 1 membre de la famille

## 6. Je ne parviens pas à joindre les documents justificatifs d'un formulaire en ligne

Assurez-vous que le format et la taille conviennent : les formats acceptés : pdf, png, jpg, bmp, odt, docx, doc, csv ; la Taille maximum d'un fichier : 3200 Ko ; Nombre maximum de fichiers : 4.

Vérifiez que le nom de votre fichier ne comporte pas de caractère spéciaux type : « point » et « barre oblique » dans son intitulé.

De plus, merci de vérifier la visibilité des documents joints.

## **7. Comment savoir si un formulaire rempli en ligne a bien été pris en compte ?**

Un mail de confirmation de traitement vous est envoyé à chaque nouvelle demande.

En vous rendant dans la rubrique « Dernières demandes » de votre espace personnel, vous pouvez visualiser toutes les demandes effectuées et leur état (en cours d'instruction, traité ...).

## **8. J'ai reçu un message me demandant de compléter mon dossier, comment faire ?**

Rendez-vous dans la rubrique « Dernières demandes », cliquez sur la ligne correspondante du formulaire concerné puis sur l'icône « Pièces jointes ».

Tant que l'état de la demande est « déposée » ou « en cours d'instruction », vous pouvez ajouter une/des pièce(s).

## **9. Dois-je effectuer une inscription scolaire chaque année ?**

Non, les inscriptions scolaires se réalisent en début de scolarité : petite section pour les enfants de maternelle et en fin de grande section pour le passage au CP.

Pour les nouveaux Fontenaysiens, l'inscription scolaire est possible en cours d'année.

Chaque année, il est nécessaire de faire calculer son Quotient familial (QF) et de fournir ou d'actualiser les informations nécessaires au bon accueil des enfants : téléphone, courriel et/ou adresse en cas de changement...

## **10. Que se passe-t-il si je ne fais pas calculer mon quotient familial ?**

Vous serez facturé au tarif le plus élevé pour l'ensemble des activités fréquenté par votre/vos enfant(s).

## **11. Comment réserver la restauration scolaire ?**

Effectuer l'inscription en réservant depuis le planning dans l'Espace personnel :

A l'année, à raison de 4 jours par semaine, ou par mois.

Selon une semaine type : les enfants sont inscrits pour certains jours de la semaine. Vous pouvez reporter automatiquement pour toute l'année (exemple : tous les lundis et tous les jeudis) au calendrier selon les besoins de la famille.

## **12. Comment réserver l'accueil de loisirs Mercredi ?**

Effectuer l'inscription en réservant depuis le planning dans l'Espace personnel :

Vous pouvez reporter automatiquement les réservations pour toute l'année et selon les besoins de la famille.

## **13. Comment modifier les jours de présence de mon enfant à la restauration scolaire, Accueil loisirs mercredi et vacances scolaires ?**

Vous pouvez modifier ou annuler les jours de réservation en vous connectant à votre espace personnel sur le Portail Famille, rubrique « Gérer les réservations ».

## **14. 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 scolaire : au plus tard 7 jours calendaires avant la date de consommation ;

Exemple : je souhaite que mon enfant déjeune à la Cantine le lundi 6 septembre 2021, je dois réserver au plus tard le lundi 30 août 2021.

pour l'accueil de loisirs mercredi : Au plus tard 7 jours calendaires avant la date de consommation ;

Exemple : je souhaite inscrire mon enfant à l'accueil de loisirs mercredi du 8 septembre 2021, je dois réserver au plus tard le mercredi 1er septembre 2021.

pour les accueils de loisirs vacances scolaires : au plus tard 3 semaines avant le 1er jour du début des vacances scolaires ; un calendrier sera mis à votre disposition pour les dates d'ouvertures.

Exemple : je souhaite inscrire :

- Mon enfant « A » à l'accueil de loisirs vacances été, du 7 juillet 2021 au 31 juillet 2021, je dois réserver au plus tard le 16 juin 2021 ;

- Mon enfant « B » à l'accueil de loisirs vacances été, du 1er au 15 août 2021, je dois réserver au plus tard le 16 juin 2021.

### **15. Est-il possible de faire quand même une réservation sur le portail famille en dehors de ces délais ?**

Non. Lorsque le délai est dépassé les plages de réservations seront bloquées et apparaîtront en grisées.

### **16. Que se passe-t-il si mon enfant, POUR DES RAISONS MEDICALES, ne fréquente pas la restauration scolaire ou l'accueil de loisirs des vacances aux jours réservés ?**

Vous ne serez pas facturé si vous adressez un certificat médical à Direction des Actions Éducatives en utilisant le service " Signaler une absence " de votre espace portail famille.

### **17. Que se passe-t-il si je mets mon enfant de manière exceptionnelle à la restauration scolaire ?**

Vous avez la possibilité de déposer votre enfant de manière exceptionnelle. Le coût du repas sera majoré de 30% du tarif famille calculé.

### **18. Que se passe-t-il si je ne réserve pas l'accueil de loisirs pendant les vacances ?**

Passé le délai de réservation, vous pouvez néanmoins adresser vos demandes de réservation par mail à [dae@fontenay-sous-bois.fr](mailto:dae@fontenay-sous-bois.fr) ou vous déplacer à l'accueil de la Direction des Actions Éducatives, votre enfant sera alors mis sur une liste d'attente et pourrait être accueilli dans la limite des places disponibles ou sur un autre centre de loisirs. Vous serez informé de la décision une semaine après la clôture des inscriptions.

### **19. Je n'ai pas d'outil informatique**

Vous pouvez vous connecter depuis un Espace Public Numérique mis à disposition par la ville de Fontenay-sous-Bois, exemple :

L'EPN de l'Orangerie Maison du citoyen et de la vie associative  
16 rue du Révérend-Père-Lucien-Aubry 94120 Fontenay-sous-Bois  
01 49 74 76 94 (sur rendez-vous)

LE CYBERCHALET Espace Inter-G des Larris  
15 bis rue Jean-Macé 94120 Fontenay-sous-Bois  
01 49 74 77 77 (sur rendez-vous)

### **20. Puis-je modifier le régime alimentaire de mon enfant depuis mon espace personnel ?**

Vous pouvez modifier le régime alimentaire de votre enfant depuis votre espace personnel, rubrique « Habitude alimentaire ».

### **21. Comment mettre en place un prélèvement automatique ?**

Il suffit de nous en faire la demande. Voir dans ma famille, rubrique « prélèvement automatique »

Une fois sur la démarche, il est indispensable de télécharger le mandat SEPA, le compléter, le signer et le joindre à votre demande.

### **22. Comment annuler un prélèvement automatique ?**

Il suffit de nous en faire la demande de l'arrêt du prélèvement en utilisant le bouton.

### **23. Puis-je payer en ligne ?**

Vous avez la possibilité de payer en ligne depuis le portail famille, si vous avez adhéré à la facture en ligne.

### **24. Mon enfant peut-il être accueilli en demi-journée en centre de loisirs vacances ?**

L'accueil se fait à la journée avec restauration scolaire.

Si votre enfant est en situation de handicap, il peut être accueilli à la demi-journée. Il faut vous déplacer à l'accueil de la Direction des Actions Éducatives pour mettre sa situation à jour.

### **25. Je constate une erreur sur ma facture, que faire ?**

Vous avez 2 possibilités :

Vous pouvez nous contacter via la rubrique « contactez-nous » sur votre espace personnel portail famille, en précisant les jours de consommation contestés/ ou tout autre élément de réclamation, le mois de la facture et les justificatifs s'il y a lieu ;

Vous déplacer à la Direction des Actions Éducatives.

La Direction des Actions Éducatives se tient à votre disposition pour vous accompagner dans vos démarches.

**HÔTEL DE VILLE DE FONTENAY-SOUS-BOIS**

Esplanade Louis Bayeurte  
94120 Fontenay-sous-Bois

**01 49 74 74 74**