



# Portail Famille – FAQ

## Les questions fréquentes – Janvier 2022

### Généralité

#### ❖ A quoi sert le Portail Famille ?

Le Portail Famille vous permet de renseigner toutes les informations relatives au profil de votre enfant, de planifier les inscriptions, les réservations et les annulations des activités périscolaires comme la garderie, la cantine et l'étude surveillée, et de consulter les factures détaillées des prestations utilisées ainsi que les règlements intérieurs. Ce nouvel outil vous permet donc de simplifier et de gérer à distance vos besoins en quasi-autonomie.

#### ❖ Comment sommes-nous informés ?

Régulièrement, nous vous adressons des emails groupés afin de vous tenir informés des différentes nouveautés ou informations importantes. Il est donc essentiel que votre adresse email soit à jour et que vous consultiez couramment votre boîte de réception et vos spams.

#### ❖ Je ne parviens pas à utiliser le Portail Famille, que faire ?

Un guide d'utilisation est disponible en mairie. Eventuellement, nous pouvons vous apporter de l'aide dans l'approche du site et de ses fonctionnalités. Pour cela, adressez-nous votre demande par email.

### Facturation

#### ❖ L'émission des factures a-t-elle changé ?

Oui, depuis le mois de Septembre et selon les Règlements, la facturation est établie tous les mois et non plus par période de vacances à vacances comme c'était le cas auparavant.

#### ❖ Les factures de septembre et d'octobre ont tardé à venir, pourquoi ?

Suite à divers soucis techniques et à la mise en place du nouveau Portail Famille, la facture de septembre a connu un retard, entraînant ainsi un retard sur la facture d'octobre.

#### ❖ Qu'en est-il des factures de novembre et de décembre ?

La période de décembre, très courte, a donc succédé rapidement à celle de novembre. Dès janvier, le rythme de facturation mensuelle reprendra correctement.

#### ❖ Comment pouvons-nous consulter le détail de notre facture ?

Bien que le Titre exécutoire ne détaille pas le contenu de la facture, vous pouvez cependant vous connecter sur le Portail Famille pour consulter votre facture détaillée dans la rubrique « Espace Facturation ».

### Moyens de paiement

#### ❖ Peut-on payer sur internet ?

Oui, les identifiants présents sur le Titre exécutoire reçu par courrier vous permettent de régler votre facture directement sur le portail PayFip de la Trésorerie Publique.

#### ❖ Qu'en est-il des autres moyens de paiement ?

Les règlements par chèque à l'ordre du Trésor Public sont à adresser directement à la Trésorerie de Pithiviers accompagnés du coupon-réponse présent en bas du Titre exécutoire. Les paiements par carte bancaire ou espèces se font directement au guichet de la Trésorerie de Pithiviers.

## Services périscolaires

### ❖ Le « Forfait 4 jours » de la Restauration scolaire est-il avantageux ?

Oui, ce forfait mensuel d'un montant de 48,24 euros est lissé sur l'année et vous permet un paiement régulier des consommations. Il vous permet également de bénéficier de 10 repas gratuits durant l'année scolaire, notamment en cas d'absence de l'enfant ou du professeur. Cependant, il n'est pas avantageux pour les repas réguliers de 3 jours par semaine, ou de 1 à 2 jours, considérés comme « occasionnels ».

### ❖ Et si les 10 repas sont utilisés dans l'année, les prochains seront-ils finalement déduits ?

Oui mais dans ce cas, nous déduirons les repas non-pris uniquement sur présentation d'un certificat médical ou en cas d'absence d'un professeur (indépendant de la volonté des parents).

## Autres modalités

### ❖ J'ai un changement de programme à la dernière minute, mon enfant mangera / ne mangera pas à la cantine ou ira / n'ira pas à la garderie. Comment puis-je vous prévenir ?

Passé un délai de 3 jours, le Portail Famille n'accepte plus les modifications sur le planning des activités. Cependant, vous pouvez nous prévenir de votre contre-temps soit par téléphone, soit par email, accompagné d'un motif valable ou d'un justificatif.

*Attention : les changements doivent être limités pour éviter tout abus.*

### ❖ J'ai été facturé d'un service mais mon enfant n'y est pas inscrit, comment cela se passe-t-il ?

Après vérification auprès des services périscolaires, nous serons en mesure d'annuler ou de régulariser la prestation facturée par erreur.

### ❖ J'ai réinitialisé mon mot de passe sur le Portail Famille mais je ne parviens toujours pas à me connecter, que faire ?

Votre compte semble bloqué. Pour cela, adressez-nous votre demande par email.

### **Lien vers le Portail Famille :**

<https://portail.berger-levrault.fr/MairieDeChilleursAuxBois45170/accueil>

### **INFORMATIONS COVID-19**

*Pour rappel, les enfants ayant de la fièvre ou des symptômes du COVID ne sont pas acceptés au sein des services périscolaires (restauration scolaire, accueil périscolaire, étude).*

*En cas de fièvre dans la journée, nous demandons aux parents de venir chercher immédiatement leur enfant afin d'éviter toute contamination.*

**Tous les renseignements nécessaires sont à retrouver dans les règlements intérieurs.**  
**Pour plus d'informations, adressez vos demandes à**  
[mairie@chilleursauxbois.fr](mailto:mairie@chilleursauxbois.fr)