

FAQ portail familles enfance/jeunesse

1) Le portail familles qu'est-ce que c'est ?

C'est un site internet réservé aux familles utilisatrices des services périscolaires et extrascolaires de la collectivité pour les (A.L.A.E/A.L.S.H mercredis/A.L.S.H vacances/ Maisons des Jeunes/ A.L.A.C) gérés par la Communauté de Communes des Terres du Lauragais.

Elles bénéficient d'un compte personnalisé sécurisé sur lequel elles peuvent :
Gérer les informations de leur compte (coordonnées, pièces justificatives...)
S'inscrire et réserver aux différentes périodes des vacances et des mercredis pour les accueils de loisirs extra-scolaires qui relèvent de la compétence de la Communauté de Communes.

Toutes les inscriptions se font obligatoirement par l'intermédiaire du portail familles.

2) Le portail familles à quoi ça sert ?

Ce portail familles s'inscrit dans une logique de modernisation des services et vise à offrir plus d'autonomie aux familles en facilitant leur quotidien. Les démarches administratives peuvent être réalisées de chez soi, 24h/24, 7j/7.

3) Quels sont les avantages ?

Les informations des familles et des enfants sont conservées durant toute la scolarité, dans le respect des normes en vigueur (RGPD). Les familles peuvent transmettre les documents nécessaires via le serveur.

Pour la collectivité, cet outil doit permettre une gestion optimisée des services avec un meilleur suivi des inscriptions, des changements de situation, de la facturation...

4) Je n'ai pas de compte sur le portail familles, comment faire ?

1ère inscription :

Vous devez télécharger le dossier unique sur le site de la collectivité : <https://www.terres-du-lauragais.fr>

Dès réception de ce dossier par le service enfance jeunesse, vous recevrez, par email, un lien du portail familles vous demandant de cliquer sur un lien sécurisé pour activer votre compte.

Ensuite, suivez les consignes ou reportez-vous sur le guide d'utilisation téléchargeable sur le site de la collectivité.

Enfants déjà scolarisés sur le territoire et ayant un dossier :

Pour l'activer, veuillez contacter le service enfance jeunesse de votre secteur.

5) Je n'ai pas reçu de mail m'indiquant d'ouvrir un compte famille

- Vous n'avez pas communiqué d'adresse mail au service enfance/jeunesse
- L'adresse mail est obsolète ou erronée
- Le mail est arrivé en courrier indésirable (spam)

Prenez contact avec le Service enfance jeunesse de votre secteur

Secteur Nord et Centre : Service enfance/jeunesse

73 avenue de la Fontasse – 31270 VILLEFRANCHE de LAURAGAIS –
05.31.50.45.41

enfance.jeunesse@terres-du-lauragais.fr

Secteur Sud : Service enfance/jeunesse

Pôle Cocagne – 4 Avenue St Léon – 31560 NAILLOUX – 05.62.71.96.95

enfance.tdlsud@terres-du-lauragais.fr

6) J'ai ouvert mon compte sur le portail familles sans avoir attendu de recevoir un mail, est-il valable ?

Non, ce compte ne pourra pas être actif.

L'activation du compte ne pourra se faire qu'après avoir reçu un lien d'activation du portail familles.

7) J'ai ouvert mon compte sur le portail familles mais je ne suis pas nouvel arrivant. Est-ce que ce compte sera actif ?

Non.

Depuis la rentrée 2019/2020, un compte vous a été obligatoirement attribué.

Ne pas hésiter à appeler le service enfance jeunesse.

8) J'ai perdu mes identifiants ou/et mon mot de passe ?

L'identifiant est votre mail qui a été stipulé sur le dossier de votre enfant.

Si vous avez perdu votre mot de passe, il faut régénérer un nouveau mot de passe en cliquant sur l'onglet « mot de passe oublié ».

9) J'ai un compte sur le portail familles, quand et comment le mettre à jour ?

Vous devez vous connecter sur votre compte pour effectuer les modifications nécessaires.

Au moment de la rentrée scolaire pour les pièces justificatives, et tout au long de l'année.

A quelle occasion ?

- D'un changement d'adresse, numéro de téléphone, compagnie d'assurance, renouvellement de l'échéance de l'assurance, d'employeur...
- D'un changement de régime (MSA, CAF...)
- D'un changement de situation familiale
- D'une modification des contacts

10) Que dois-je fournir pour que mon dossier soit complet

Les pièces à joindre au dossier unique sont les suivantes :

- L'attestation d'assurance en cours de validité,
- La copie des vaccinations obligatoires,
- Le PAI (si c'est le cas de votre enfant),
- L'attestation de quotient familial CAF ou MSA du mois de janvier de l'année en cours ou alors votre dernier avis d'imposition (en l'absence de ce document, le tarif maximum est appliqué),
- L'attestation A.E.E.H (si c'est le cas de votre enfant),
- L'attestation employeur de chaque responsable légal.

Le dossier de votre enfant doit être complet pour que son inscription soit validée.

11) Comment fournir les pièces justificatives sur mon dossier ?

Vous pouvez scanner ou prendre en photo vos documents pour les joindre ensuite dans votre dossier en allant dans la rubrique mes documents.

12) Mon enfant doit faire l'objet d'un PAI, comment faire ?

Si votre enfant relève d'un Projet d'Accueil Individualisé (PAI), les documents doivent obligatoirement être insérés dans le portail familles.

13) Qui contacter en cas de difficultés ?

Prendre contact avec le service enfance jeunesse de votre secteur :

Secteur Nord et Centre : Service enfance jeunesse
73 avenue de la Fontasse – 31270 VILLEFRANCHE de LAURAGAIS –
05.31.50.45.41

enfance.jeunesse@terres-du-lauragais.fr

Secteur Sud : Service enfance jeunesse
Pôle Cocagne – 4 Avenue St Léon – 31560 NAILLOUX – 05.62.71.96.95
enfance.tdlsud@terres-du-lauragais.fr

Les services sont ouverts :

Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h à 17h pour Nailloux

Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h pour Villefranche

14) Existe-t-il une application pour mobile et tablette ?

Oui, vous pouvez faire vos démarches depuis un smartphone, une tablette ou un pc.

15) Jusqu'à quand les réservations peuvent être faites ?

Elles doivent se faire au plus tard 8 jours avant le mercredi concerné ou 10 jours avant le démarrage de la semaine de vacances concernée, uniquement par le portail familles.

16) Est-il possible de réserver s'il y a des documents manquants dans le compte famille ?

Oui mais votre demande de réservation sera refusée.

17) Est-il possible de faire quand même une réservation en dehors de ces délais ?

Prenez contact avec le service enfance jeunesse de votre secteur.

18) Comment savoir si ma réservation a été validée ?

En vous connectant sur votre compte, vous pourrez visualiser votre réservation dans votre historique.

Vous recevrez un mail du portail familles vous confirmant que votre réservation a bien été validée.

Si vous n'avez reçu aucun mail, prenez contact avec le service enfance jeunesse de votre secteur.

19) Comment doivent procéder les parents en cas de séparation ?

En cas de séparation et/ou de garde alternée, chaque parent peut avoir son propre compte avec ses informations personnelles ou continuer à partager le même compte.

20) Est-ce qu'un parent séparé peut voir si l'autre parent a bien réservé les activités pour son enfant ?

Oui, vous avez la visibilité sur votre portail familles des réservations effectuées par le second parent mais vous n'avez pas la possibilité de les modifier. Les informations relatives au compte de chaque famille sont protégées.

21) Les données contenues dans mon compte famille sont-elles protégées ?

Oui, les informations personnelles de chaque compte famille sont propres à ce compte, qui est uniquement consultable par le propriétaire de celui-ci et les agents du service habilités à le consulter.

Les données personnelles se trouvant sur chaque compte sont protégées en respect des lois et décrets relatifs au règlement général pour la protection des données (RGPD).

22) Combien de temps ai-je pour annuler une réservation ?

Elles doivent se faire au plus tard 8 jours avant le mercredi concerné ou 10 jours avant le démarrage de la semaine de vacances concernée, uniquement par le portail familles (Hormis les inscriptions aux séjours dont le délai d'annulation est de 15 jours).

23) Mon enfant est malade, comment faire ?

Selon le règlement intérieur des accueils des loisirs, vous avez 48h pour fournir un justificatif soit par mail soit en le déposant dans nos bureaux du service enfance/jeunesse de votre secteur.

24) De quelle manière est calculée ma facture A.L.A.E et/ou A.L.S.H ?

Les tarifs des accueils des loisirs sont applicables conformément à la grille tarifaire validée lors de l'Assemblée générale en Conseil Communautaire et consultable sur le site internet de la collectivité.

La facturation de l'A.L.A.E est mensuelle sur une base d'un forfait (matin, midi, soir), sur présentation des revenus du foyer.

Le paiement de l'A.L.S.H des mercredis est sur la base d'une demi-journée avec ou sans repas et l'A.L.S.H des vacances est sur la base d'une journée complète avec ou sans repas.

Ce tarif sera calculé selon votre quotient familial CAF ou MSA du mois de janvier de l'année en cours, soit parce que vous nous l'avez fourni, soit parce que vous avez donné l'autorisation de consulter la CDAP.

Si vous n'êtes pas affilié à la CAF ou MSA de la Haute Garonne, si vous n'avez pas donné l'autorisation de la consultation de la CDAP, vous devez, fournir votre situation déclarative ou avis d'imposition pour ne pas avoir la facturation maximum.

25) L'inscription des mercredis est-elle annuelle ?

Non.

26) Comment peut-on recevoir sa facture ?

Chaque famille reçoit un « Avis de Somme à Payer » de la Trésorerie (document qui remplace la facture).