

## **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 extrascolaire de la collectivité pour les (A.L.A.E/A.L.S.H mercredis/A.L.S.H vacances/ Maison des Jeunes/ A.L.A.C géré 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 ?**

#### **1<sup>ère</sup> scolarisation :**

Vous devez télécharger un dossier sur le site de la collectivité :

<http://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](mailto:enfance.jeunesse@terres-du-lauragais.fr)

Secteur Sud : Service enfance/jeunesse  
3 avenue de la République – 31560 NAILLOUX – 05.62.71.96.95  
[enfance.tdlsud@terres-du-lauragais.fr](mailto: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 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.

Votre identifiant est votre adresse mail stipulé sur le dossier 2019/2020.

Ne pas hésiter d'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 vos enfants,

Si vous avez perdu votre mot de passe, il vous faut régénérer un nouveau mot de passe.

## 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 l'occasion :**

- d'un changement d'adresse, numéro de téléphone, compagnie d'assurance, renouvellement de l'échéance de l'assurance responsabilité civile (notamment au 1er janvier), 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 numérique sont les suivantes :

- l'attestation responsabilité civile ou attestation scolaire,
- la copie des vaccins (obligatoire chaque année),
- le PAI,
- l'attestation de la CAF du **quotient familial au 1<sup>er</sup> janvier**,
- l'avis d'imposition **uniquement** que si :
  - \* vous avez refusé l'autorisation CDAP (consultation exclusivement du quotient familial sur le site de la CAF),
  - \* vous n'êtes pas affilié à la CAF de la Haute-Garonne,
  - \* vous êtes affilié à la MSA,
- l'attestation A.E.E.H,
- l'attestation employeur pour les deux parents,

**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 l'encart :

- ◆ Pièces justificatives à fournir
- ◆ Ajouter un fichier
- ◆ Sélectionner votre fichier

## 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](mailto:enfance.jeunesse@terres-du-lauragais.fr)

**Secteur Sud :** Service enfance jeunesse  
3 avenue de la République – 31560 NAILLOUX – 05.62.71.96.95  
[enfance.tdlsud@terres-du-lauragais.fr](mailto: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 12h30 et de 13h30 à 17h pour Villefranche

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

Non, la version actuelle du logiciel ne possède pas d'application.

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

Les réservations doivent se faire 8 jours avant la date de début (mercredis, vacances scolaires).

Pour les séjours l'inscription pendant une semaine définie en fonction des places disponibles.

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

Non.

#### **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.

**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 doit créer 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 ?**

Non si les familles n'ont pas le même compte.

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 ?**

Selon le règlement intérieur des accueils des loisirs, vous avez 8 jours pour annuler, uniquement sur le mail du service de votre secteur ou en vous déplaçant dans nos bureaux du service enfance/jeunesse de votre secteur (hormis les inscriptions aux séjours dont le délai d'annulation est de 14 jours).

## **23) Mon enfant est malade, comment faire ?**

Selon le règlement intérieur des accueils des loisirs, vous avez 48h pour nous 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 que ce soit A.L.A.E 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.

Le paiement de l'A.L.A.E est mensuel 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 repas compris et l'A.L.S.H des vacances est sur la base d'une journée complète avec repas compris.

Ce tarif sera calculé selon votre quotient familial CAF, soit parce que vous nous l'avez fourni, soit parce que vous avez donné autorisation CDAP.

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

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

Oui.

## **26) Comment peut-on recevoir sa facture ?**

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