

FOIRE AUX QUESTIONS

PORTAIL FAMILLE

Une question ?

La réponse se trouve sûrement sur cette section du site.

Sinon, contactez le pôle éducatif au 03.20.44.01.78



PORTAIL FAMILLE



1/ GLOSSAIRE

2/ CONNEXION AU PORTAIL FAMILLE

3/ INSCRIPTIONS AUX ACTIVITÉS

4/ RÉSERVATIONS DES ACTIVITÉS

5/ FACTURE ET PAIEMENT

6/ MES INFORMATIONS



GLOSSAIRE

Qu'est-ce-que le Portail Famille ?

C'est un site internet réservé aux familles utilisatrices des services municipaux de la commune. Elles bénéficient d'un compte personnalisé sécurisé sur lequel elles peuvent :

- Gérer les informations de leur compte
- S'inscrire et réserver les différentes activités
- Consulter et payer leur factures

Pourquoi ce portail ?

Les citoyens sont de plus en plus demandeurs de démarches administratives dématérialisées. Ce portail 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.

Quels sont les avantages ?

Fini les dossiers au format papier. Les informations des familles et des enfants seront conservées durant toute la scolarité, dans le respect des normes en vigueur (RGPD). Les familles peuvent transmettre les documents nécessaires via le portail et recevoir leurs factures.

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...

Comment y accéder ?

<https://portail-haubourdin.ciril.net/guard/login>

Pourquoi je dois effectuer une inscription ?

Je dois effectuer une inscription aux activités pour y participer et pouvoir effectuer des réservations.

Pourquoi je dois effectuer une réservation ?

Lorsque l'inscription à l'activité est validée, je peux effectuer les réservations pour les jours que je souhaite. Certaines activités n'ont pas besoin de réservation.

Comment faire si le portail ne fonctionne pas ?

Envoyez un mail à periscolaire@haubourdin.fr pour signaler le dysfonctionnement et nous indiquer la démarche que vous souhaitez réaliser sur le portail.



CONNEXION AU PORTAIL FAMILLE

Comment créer mon compte famille ?

Contactez le Pôle Éducatif au 03.20.44.01.78 ou par mail à l'adresse periscolaire@haubourdin.fr pour recevoir un lien d'activation.

Comment me connecter au Portail Famille ?

Rendez-vous sur le site internet de la ville d'Haubourdin : www.haubourdin.fr
Cliquer sur l'icône du Portail Famille (en haut à droite de l'écran d'accueil).

Je n'ai pas internet, je ne maîtrise pas l'informatique, comment faire ?

Le Portail famille est accessible en ligne 24h/24 depuis le site de la ville. Si vous n'avez pas d'accès internet, vous pouvez venir en Mairie, au Pôle Éducatif, pour utiliser un ordinateur mis à disposition du Public, du lundi au vendredi, de 8h30 à 11h30 et de 14h à 16h30.

Comment créer un mot de passe ?

Le mot de passe doit respecter les critères suivants : 6 caractères dont 1 majuscule, 1 chiffre et un caractère spécial (-, @, ., *)

J'ai perdu mon identifiant ?

Contactez le Pôle Éducatif au 03.20.44.01.078

Récupérer son mot de passe ?

Aller sur la page d'accueil du portail famille. Cliquez sur « mot de passe oublié ». Puis indiquez votre adresse mail pour enregistrer un nouveau mot de passe.

Mes données sont-elles protégées ?

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à la gestion des inscriptions scolaires, périscolaires et extra-scolaires. Les destinataires des données sont : les agents de la régie Haubipass, les agents du Pôle Éducatif de la ville d'Haubourdin, les directeurs d'écoles, le personnel habilité de l'Éducation Nationale, les animateurs de l'Espace Jeunes, de l'art plastique et du théâtre. Les données seront conservées durant l'année scolaire. La base juridique est l'obligation légale. Conformément à la loi « informatique et libertés de 1978 modifiée » et au RGPD 2016/679 vous pouvez exercer vos droits sur vos données personnelles, en contactant le Délégué à la Protection des Données : dpd-mutualises@lillemetropole.fr

Vous pouvez introduire une réclamation auprès de la CNIL : www.cnil.fr

INSCRIPTIONS AUX ACTIVITÉS

Comment inscrire mon enfant aux activités?

Cliquer sur le lien du [tuto vidéo](#) ou sur [le guide d'utilisation du portail](#).

Comment savoir si mon inscription est validée?

Votre demande d'inscription doit alors être validée par le service municipal en charge des inscriptions, le Pôle Éducatif. Vous recevrez une notification par mail vous invitant à consulter la messagerie du portail famille pour vérifier que votre demande d'inscription est bien acceptée ou vous indiquer s'il est nécessaire d'ajouter des éléments.

Je n'arrive pas à envoyer de pièces jointes lors de mon inscription via le portail.

Le format du fichier n'est peut-être pas reconnu par le logiciel ou le fichier est trop volumineux. Si vos difficultés persistent vous pouvez nous les faire parvenir via la messagerie du portail famille ou par mail à periscolaire@haubourdin.fr.

Je n'ai pas reçu de notification par mail de l'inscription de mon enfant à une activité. Que dois-je faire ?

Vous avez effectué une inscription à une activité sans recevoir de confirmation par mail. Pensez à vérifier si le mail de notification n'est pas arrivé dans les courriers indésirables (SPAM). Vous pouvez également vérifier les inscriptions directement sur le portail dans l'onglet « Consulter mes inscriptions en cours ». Si après cette vérification votre problème n'est pas résolu, rapprochez-vous du Pôle Éducatif par téléphone au 03 20 44 01 78 ou via la messagerie du portail famille.

Mon enfant peut-il participer aux activités si je n'ai pas de compte famille ?

Votre enfant ne pourra pas être accueilli en activité si vous n'avez pas de compte famille. L'ouverture de ce compte étant gratuite, nous recommandons à toutes les familles d'en ouvrir un, les imprévus peuvent arriver à n'importe qui.

Nous sommes en garde alternée, comment faire ?

Pour la mise en place d'une garde alternée, vous devez contacter le pôle éducatif au 03 20 44 01 78. Cette mise en place doit être effectuée chaque année lors de la ré-inscription aux activités pour être prise en compte.

Nous recommandons que chaque parent crée son propre compte famille.

Il est nécessaire que chaque parent inscrive son enfant et effectue les réservations en fonction de leurs jours de garde. Chaque parent recevra sa propre facture.

Dois-je me réinscrire chaque année ?

L'inscription aux activités doit être renouvelée chaque année, lors de la période des réinscriptions.

RÉSERVATIONS DES ACTIVITÉS

Quelles sont les délais de réservation pour la pause méridienne ?

Les réservations pour la pause méridienne sont à faire sur le portail 10 jours à l'avance pour bénéficier du tarif réduit. Les réservations peuvent être faites pour l'année complète, pour des périodes plus ou moins longues ou au fur et à mesure de vos besoins mais ne peuvent être réalisées que jusqu'à la veille du repas, avant 17h00, via le portail famille. (cf. tableau disponible sur le portail, onglet "documents")

Quelles sont les délais d'annulation pour la pause méridienne ?

Les annulations pour la pause méridienne doivent être effectuées au moins 10 jours avant la date du repas pour être prises en compte et vous permettre de ne pas être facturé.

Passé ce délai le repas ne sera pas remboursé. (cf. tableau disponible sur le portail, onglet "documents")

Quelles sont les délais de réservation/annulation pour les accueils matin/soir ?

Les réservations pour les accueils du matin et du soir sont à faire au plus tard la veille avant 17h00 via le Portail Famille. Les réservations peuvent être faites pour l'année complète, pour des périodes plus ou moins longues ou au fur et à mesure de vos besoins. Les annulations pour les accueils du matin et du soir sont à faire la veille avant 17h00 via le portail famille. Passé ce délai le temps d'accueil réservé ne sera pas remboursé. (cf. tableau disponible sur le portail, onglet "documents")

Pourquoi devoir réserver la pause méridienne 10 jours à l'avance ?

Des délais de réservation et d'annulation sont mis en place pour une meilleure organisation et une meilleure gestion :

- Prévoir et mobiliser le personnel suffisant pour la sécurité des enfants, au restaurant scolaire,
- Réduire le gaspillage en ajustant les commandes de fournitures et en préparant le nombre réel de repas

Comment préciser le régime alimentaire de mon enfant ?

Vous devez préciser le régime alimentaire de votre enfant sur sa fiche sanitaire afin que celui-ci soit pris en compte. (cf. Tuto vidéo "enregistrement d'une fiche sanitaire")

Comment préciser le régime alimentaire de mon enfant ?

Vous devez préciser le régime alimentaire de votre enfant sur sa fiche sanitaire afin que celui-ci soit pris en compte.

Comment réserver les activités ?

Vous pouvez réserver les activités sur le portail famille via l'onglet « Planning ». Si besoin vous trouverez un [tuto dédié](#).

Comment faire quand mon enfant est malade pour ne pas être facturé ?

Lorsque votre enfant est malade vous devez avertir le Pôle Éducatif via la messagerie du portail famille aussi rapidement que possible en précisant la durée de l'absence de votre enfant et le motif.

Pour la pause méridienne, les annulations non facturées seront prises en compte à partir du lendemain où l'absence a été signalée. En effet les repas sont produits tôt le matin et tout repas produit est facturé à la famille.

Pour les accueils du matin et du soir, toute absence non signalée par la famille sera facturée.

Mon enfant a des allergies alimentaires, il doit faire l'objet d'un Projet d'Accueil Individualisé (PAI), que dois-je faire ?

Il convient de prendre rendez-vous avec le médecin scolaire au 03.20.38.45.03 dès la rentrée afin de mettre en place un protocole. La Ville d'Haubourdin mettra ensuite à votre disposition un sac isotherme. Ainsi vous pourrez quotidiennement fournir le repas de votre enfant via ce sac isotherme. Les repas seront, conservés au frais, réchauffés par le personnel de restauration et servi à votre enfant pendant le repas. Nous vous rappelons que ce PAI doit être renouvelé à chaque rentrée scolaire. Dans le cadre de la restauration collective, nous ne pouvons évincer aucun aliment allergène des menus proposés. L'inscription à la pause méridienne et la réservation sont obligatoires pour permettre l'accès à votre enfant au restaurant scolaire. Les prestations seront facturées « au tarif animation » en application de la délibération du Conseil Municipal (cf. grille tarifaire disponible sur le portail, onglet "documents").

FACTURE ET PAIEMENT

Comment recevoir et consulter ma facture?

Dès que la facture a été établie, validée et envoyée (uniquement au format dématérialisé) par le Service Régie Haubipass, vous recevez un mail de notification, vous invitant à la consulter sur le portail : onglet Facture/Payer mes factures : 1 facture(s) en attente.

Comment régler ma facture ?

La facture doit être réglée avant la date limite indiquée.

- En ligne : carte bancaire,
- En mairie auprès du service Régie Haubipass :
- chèque libellé à l'ordre de Régie Haubipass
- espèces
- carte bancaire
- CESU (Chèque Emploi Service Universel) uniquement pour les accueils des enfants âgés de moins de 6 ans
- Par courrier :
Chèque UNIQUEMENT, libellé à l'ordre de Régie Haubipass, avant la date limite de paiement (cachet de la Poste faisant foi)
- Par prélèvement automatique

Je souhaite adhérer au prélèvement automatique ?

→ Je transmets mon Relevé d'Identité Bancaire au service Régie Haubipass, soit via la messagerie du portail, ou par mail à haubipass@haubourdin.fr.

Dès que votre message est traité, vous recevez par mail le mandat SEPA à retourner dûment daté et signé (signature manuscrite) au service Régie Haubipass, pour pouvoir être validé définitivement.

Païement en ligne inaccessible ?

Si le paiement en ligne est impossible, vérifiez la date limite de paiement indiquée sur votre facture. Si celle-ci est dépassée, vous ne serez plus en mesure de régler votre facture en ligne. Un avis des sommes à payer vous sera adressé par le Trésor Public. Il devra être réglé selon les conditions indiquées sur ce dernier.

La date limite de paiement est dépassée ?

Si vous n'avez pas réglé votre facture dans les délais, un titre de recettes sera émis. Vous recevrez ultérieurement un avis des sommes à payer qui vous sera adressé par courrier par les Finances Publiques (Trésor Public), Il devra être réglé à réception selon les conditions indiquées sur ce dernier.

Quelles sont les activités que je peux régler avec des tickets CESU (Chèque Emploi Service Universel) format papier uniquement ?

Avec les tickets CESU format papier uniquement, vous pouvez régler les accueils matin/soir pour les enfants âgés de moins de 6 ans :

Il est nécessaire de venir régler en mairie, pendant les permanences du service Régie Haubipass (lundi au vendredi de 9h à 11h30). Les tickets CESU sont pris en compte au plus près des prestations facturées.

Exemple : je suis facturé 27€ pour l'accueil. Je peux régler jusqu'à 25€ en tickets CESU. Le prélèvement automatique n'est pas compatible en cas de paiement d'une partie de la facture en CESU. Dans ce cas, il faut obligatoirement venir au guichet pour régler la totalité de la facture.

J'ai opté pour le prélèvement automatique, mais que faire en cas d'erreur sur ma facture ? Je constate une erreur de facturation que dois-je faire ?

Adressez votre réclamation par écrit au service Régie Haubipass, avant le 20 du mois (délai interbancaire à respecter). Elle peut être transmise via la messagerie du portail ou par mail à haubipass@haubourdin.fr Votre demande sera étudiée. En cas d'avis favorable, la facture sera recalculée et vous serez prélevé du nouveau montant indiqué.

Pourquoi mon prélèvement automatique ne fonctionne pas ?

-Les motifs les plus constatés sont :

-Le mandat SEPA n'a pas été remis, daté et signé au service Régie Haubipass,

-La transaction a été refusée par votre banque. Vérifiez avec votre banque si le paiement a bien été accepté,

Vous avez changé de banque. Il est nécessaire de nous transmettre le nouveau RIB, et, de nous indiquer la date de prise d'effet. Un nouveau mandat sera alors édité et devra nous être retourné daté et signé pour validation définitive.

Comment mettre fin à un prélèvement automatique ?

Il vous suffit de nous le signaler par écrit soit par la messagerie du portail ou par mail à haubipass@haubourdin.fr

MES INFORMATIONS

Pourquoi mon adresse mail doit-elle être référencée ?

Seule votre adresse e-mail vous permet de créer un compte sur le portail famille.

Ma situation familiale ou professionnelle change et/ou je vais déménager ?

Transmettre vos justificatifs de changement de situation au Pôle Éducatif via la messagerie du portail famille.

L'un des membres de ma famille n'apparaît pas ?

Vous pouvez ajouter un membre sur le portail famille. (cf. tuto vidéo “ajouter un enfant/un contact”)

Ma domiciliation bancaire change ou va changer ?

Transmettre le nouveau RIB au service Régie Haubipass via la messagerie du portail ou mail à haubipass@haubourdin.fr ou en mairie.

Un nouveau mandat SEPA sera établi. Il devra nous être remis daté et signé pour validation définitive.

Je déménage, comment fermer mon compte ?

Je contacte le pôle éducatif au 03.20.44.01.78 ou par mail à periscolaire@haubourdin.fr

Où consulter les menus ?

Sur le site de la ville www.haubourdin.fr.

Comment mettre à jour mon Quotient Familial ?

Je mets à jour mon quotient familial sur le portail famille, [Tuto](#) ou retrouvez l'information dans [le guide du portail famille](#).

Menu standard ?

Menu préparé pour des personnes consommant tous types d'aliments, sans restriction particulière.

Menu de substitution ?

Menu alternatif proposé aux personnes ne consommant pas certains aliments pour des raisons personnelles, culturelles ou religieuses.