

# FAQ PORTAIL FAMILLE

## Haubourdin

Août 2022

### CONNEXION AU PORTAIL FAMILLE

#### Où trouver mon « numéro de dossier » et le « nom de mon dossier » ?

Ces éléments figurent dans le mail que vous avez reçu le 11 juillet par l'adresse [nepasrepondre@haubourdin.fr](mailto:nepasrepondre@haubourdin.fr)

Si vous n'avez pas reçu ce mail, adressez-vous à [periscolaire@haubourdin.fr](mailto:periscolaire@haubourdin.fr) pour le signaler.

#### Comment me connecter au Portail Famille ?

Rendez-vous sur le site internet de la ville d'Haubourdin : <https://www.haubourdin.fr>.

Cliquer sur l'icône du Portail Famille (en haut à gauche de l'écran d'accueil).

#### Comment créer mon compte famille ?

Une fois sur le portail famille, cliquer sur l'icône « inscrivez-vous » et compléter les informations demandées.

Vous recevrez un mail avec un lien sur lequel cliquer pour valider votre inscription.

Vous pourrez ensuite vous connecter au portail famille avec le « nom d'utilisateur » et le « mot de passe » que vous avez créé.

#### 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 service Pôle Éducatif, pour utiliser un ordinateur mis à disposition du Public, du lundi au vendredi, de 8h30 à 11h30.

# INSCRIPTIONS AUX ACTIVITÉS

## **Comment inscrire mon enfant aux Accueils du matin et/ou du soir ou à la Pause méridienne ?**

Rendez-vous dans la rubrique « Inscription / Inscrire les enfants à de nouvelles activités » :

- sélectionner le nom de l'enfant à inscrire, cliquer sur « inscrire ».
- compléter en premier lieu le dossier familial dans « type d'activité ».

Si vous avez plusieurs enfants, le dossier familial ne doit être rempli qu'une fois.

- vous pourrez ensuite faire l'inscription pour les activités « Pauses Méridiennes » pour la restauration et « accueils périscolaires » pour les temps d'accueil du matin et du soir.

Si besoin vous trouverez un tuto [ici](#) (*insérer lien hyper texte*)

## **Comment savoir que ma préinscription 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 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.

## **Je n'ai pas reçu de notification par mail de la préinscription de mon enfant à une activité périscolaire. Que dois-je faire ?**

Vous avez effectué une préinscription à une activité périscolaire 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 « Inscription / visualiser les activités de mes enfants »

Si après cette vérification votre problème n'est pas résolu, rapprochez-vous du Pôle Éducatif par téléphone au 03 20 18 36 50 ou via la messagerie du portail famille.

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

Votre enfant ne pourra pas être accueilli en pauses méridiennes ou lors des accueils du matin et du soir 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 ?**

En cas de garde alternée, 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.

# 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 de base. 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 **à moins de 4 jours de la date du repas via le portail**

## **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.

## **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.

## **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 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 en application de la délibération du Conseil Municipal (cf. grille tarifaire disponible sur le portail).

## **Comment préciser le régime alimentaire de mon enfant ?**

Vous devez préciser le régime alimentaire de votre enfant sur sa fiche sanitaire afin que nous l'enregistrons sur le portail.

## **Comment réserver les activités ?**

Vous pouvez réserver les activités sur le portail famille via l'onglet « Planning ».

Si besoin vous trouverez un tuto [ici](#) (*insérer lien hyper texte*)

### **Quelles sont les délais de réservation des accueils du matin et du 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.

### **Quelles sont les délais d'annulation pour les accueils du matin et du soir ?**

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.

### **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.

# FACTURE ET PAIEMENT

## Comment payer ma facture en ligne ?

Dès que la facture a été établie, validée et envoyée par le Service Régie Haubipass, vous recevez un mail de notification, vous invitant à la consulter sur le portail : Facturation / Régie Haubipass : 1 facture(s) en attente.

Il suffit de cliquer dessus, puis :

- Sélectionner la facture,
- Cliquer sur étape suivante,
- Suivre les indications pour procéder au paiement.

## Je souhaite adhérer au prélèvement automatique ?

Je transmets mon Relevé d'Identité Bancaire au service Régie Haubipass, soit via la messagerie du portail (sélectionner le thème « Facturation »), ou par mail à [haubipass@haubourdin.fr](mailto:haubipass@haubourdin.fr).

Dès que votre message est traité, vous recevez par mail ou courrier (selon votre souhait) le mandat SEPA correspondant. Il devra nous être retourné dûment daté et signé (signature manuscrite) pour pouvoir être validé définitivement.

## Quels sont les autres modes de paiement de mes factures ?

Vous pouvez également régler vos factures auprès du Service Régie Haubipass.

Différents modes de paiement sont possibles :

- espèces,
- chèque libellé à l'ordre de Régie 173 Haubipass,
- carte bancaire,
- ticket CESU uniquement pour les accueils matin/soir des enfants âgés de moins de 6 ans.

## Paiement en ligne inaccessible ?

Si votre paiement par carte bancaire 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.

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

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

Il est nécessaire de venir régler en mairie, pendant les permanences de la Régie (lundi au vendredi de 9h à 11h30). Si le montant de votre ticket CESU est supérieur au montant des activités recevables facturé, il ne sera pas accepté.

### **J'ai opté pour le prélèvement automatique, mais que faire en cas d'erreur sur ma facture ?**

Adressez votre réclamation par écrit au service Régie Haubipass, avant le 25 du mois (délai interbancaire à respecter). Elle peut être transmise via la messagerie du portail ou par mail à [haubipass@haubourdin.fr](mailto:haubipass@haubourdin.fr) ou courrier remis sous enveloppe.

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, par mail à [haubipass@haubourdin.fr](mailto:haubipass@haubourdin.fr) ou courrier.

# MES INFORMATIONS

## **Pourquoi mon adresse mail doit-elle être référencée ?**

Seule votre adresse mail vous permet de créer votre nom d'utilisateur et votre mot de passe afin de vous connecter à votre espace personnel.

## **Ma situation familiale ou professionnelle change et/ou je vais déménager.**

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

## **L'un des membres de ma famille n'apparaît pas.**

Transmettre votre livret de famille à jour au Pôle Educatif de la ville via la messagerie du portail famille.

## **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](mailto:haubipass@haubourdin.fr) ou en mairie.

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