



Foire aux questions sur le portail familles de la ville de Bourgbarré

<https://bourgbarre.portail-familles.net>

C'est quoi un portail familles ?	2
Quelles démarches y sont possibles ?	2
Comment créer mon compte ?	2
J'ai oublié mon mot de passe ou mon identifiant	2
Pourquoi réserver ?	2
Pour quelles activités réserver ?	2
Quand réserver ?	3
Comment réserver ?	3
J'ai un imprévu, j'ai besoin de déposer mon enfant à l'accueil de loisirs, à l'accueil périscolaire, ou à la restauration	3
Comment annuler ?	3
J'ai eu un imprévu (enfant malade, raison professionnelle), mon enfant n'est pas venu alors que j'avais réservé	4
Mon emploi du temps ne me permet pas de réserver dans les temps	4
Quand suis-je facturé ?	4
Je n'ai pas d'accès à internet, comment faire ?	4

Accueil de loisirs « Les copains d'abord »
Rue Georges Brassens
35230 Bourgbarré
02 99 57 62 91

accueilloisirs-bourgbarre@orange.fr

Horaires d'ouverture du service : 7h30-10h30 / 15h30-19h.

C'est quoi un portail familles ?

- Un espace dédié à la vie périscolaire et extrascolaire de votre(vos) enfant(s).
- Un service en ligne, accessible de chez vous par ordinateur, tablette, smartphone
- Un espace personnalisé, sécurisé et confidentiel
- Un service gratuit, accessible 24h/24, 7 jours/7

Quelles démarches y sont possibles ?

- Consulter et modifier vos données personnelles et familiales
- Réserver, modifier ou annuler la présence de votre(vos) enfant(s) aux **accueils périscolaires, à la restauration et à l'accueil de loisirs**
- Consulter vos factures
- Consulter les documents mis à disposition par les services : règlement intérieur, programmes d'activités, tarifs...

Comment créer mon compte ?

Je contacte l'accueil de loisirs « Les copains d'abord » :

Rue Georges Brassens

35230 Bourgbarré

02.99.57.62.91

accueilloisirs-bourgbarre@orange.fr

Un mail me sera alors adressé avec mes identifiants de connexion et un lien pour confirmer mon adresse mail.

J'ai oublié mon mot de passe ou mon identifiant

Je clique sur « Identifiant ou mot de passe oublié », j'indique mon adresse mail sur laquelle mon identifiant et mot de passe seront envoyés.

Pourquoi réserver ?

- Sécuriser l'accueil et l'encadrement des enfants
- Programmer les sorties et les activités pédagogiques (bus, intervenants...)
- Limiter le gaspillage alimentaire

Pour quelles activités réserver ?

- La restauration scolaire (lundis, mardis, jeudis et vendredis)
- L'accueil de loisirs du mercredi, des petites vacances et de l'été
- L'Accueil PériScolaire (APS) du matin et du soir (avant et après l'école)

Quand réserver ?

	Période d'ouverture des réservations	Date limite de réservation/ annulation
Repas	De vacances à vacances	Jusqu'au mercredi de la semaine précédente
Accueil de loisirs du mercredi	Sur l'année scolaire	Jusqu'au mercredi de la semaine précédente
Accueil de loisirs des vacances	3 semaines avant le début des vacances	Jusqu'à une semaine et demie avant le début des vacances
APS matin / soir	Sur l'année scolaire	Jusqu'à 2 jours avant la fréquentation

Comment réserver ?

- Je me connecte sur le portail familles <https://bourgbarre.portail-familles.net>
- J'indique mon identifiant et mot de passe
- Je clique sur « Nouvelle réservation ou modification »
- Je sélectionne l'enfant concerné puis la période (mercredi, vacances, restauration, périscolaire)
- Je coche les cases pour indiquer les dates de présence de mon/mes enfant(s)
- Je valide puis confirme la réservation.

Selon les services, la réservation doit être effectuée dans des délais différents (cf. question « [Quand réserver ?](#) »).

Un [mode d'emploi](#) est disponible sur le portail familles.

J'ai un imprévu, j'ai besoin de déposer mon enfant à l'accueil de loisirs, à l'accueil périscolaire, ou à la restauration

En cas d'imprévu en dehors des délais de réservation, je préviens le personnel en contactant l'accueil de loisirs dès que possible et au plus tard avant 10h. Mon enfant sera accepté dans la limite des places disponibles (en fonction des taux d'encadrement). Les agents seront vigilants à ce que cela reste ponctuel et exceptionnel.

Comment annuler ?

- Je me connecte sur le portail familles <https://bourgbarre.portail-familles.net>
- J'indique mon identifiant et mot de passe
- Je clique sur « Nouvelle réservation ou modification »
- Je sélectionne l'enfant concerné puis la période (mercredi, vacances, restauration, périscolaire)
- Je décoche les cases pour indiquer les dates d'absence de mon/mes enfant(s)
- Je valide puis confirme la réservation.

L'annulation doit être effectuée dans les mêmes délais que la réservation. Ces délais sont différents selon les services (cf. question « [Quand réserver ?](#) »).

Un [mode d'emploi](#) est disponible sur le portail familles.

J'ai eu un imprévu (enfant malade, raison professionnelle), mon enfant n'est pas venu alors que j'avais réservé

Je préviens l'accueil de loisirs par téléphone, au plus tôt. Je ne serai pas facturé. Les agents seront vigilants à ce que cela reste ponctuel et exceptionnel.

Mon emploi du temps ne me permet pas de réserver dans les temps

Je me rapproche de l'accueil de loisirs pour trouver une solution.

Quand suis-je facturé ?

Les tarifs sont appliqués en fonction du quotient familial et sont votés par le conseil municipal chaque année. Ils sont consultables sur le site de la commune (<http://www.bourgbarre.fr>), le portail familles (<https://bourgbarre.portail-familles.net>) et à l'accueil de loisirs.

A partir de septembre 2018 :

Pour les repas :

La famille a réservé et l'enfant est présent	La famille est facturée au tarif applicable à sa tranche
La famille a réservé mais l'enfant est absent	La famille est facturée sauf si justificatif fourni à l'accueil de loisirs
La famille n'a pas réservé mais l'enfant est présent	La famille est facturée au tarif majoré de sa tranche

Pour l'accueil de loisirs (mercredis et vacances) :

La famille a réservé et l'enfant est présent	La famille est facturée au tarif applicable à sa tranche
La famille a réservé mais l'enfant est absent	La famille est facturée - sauf si l'enfant est remplacé par un autre - sauf si justificatif fourni
La famille n'a pas réservé mais l'enfant est présent	L'enfant est accueilli dans la limite des places disponibles La famille est facturée au tarif applicable à sa tranche

A noter :

- En cas de grève ou d'absence d'un enseignant : si votre enfant ne fréquente pas l'école ce jour-là, les prestations habituelles ne seront pas facturées.
- En cas de départ anticipé de l'école pour maladie (familles prévenues par l'école ou l'équipe d'animation) : les prestations réservées ne seront pas facturées.

Une fois par mois, une facture globale, regroupant toutes les prestations utilisées, vous sera adressée. Elle devra être réglée dès réception de celle-ci.

Je n'ai pas d'accès à internet, comment faire ?

- Je peux réaliser mes réservations à partir d'un smartphone.
- Je contacte l'accueil de loisirs.