

## FOIRE AUX QUESTIONS (FAQ)

<b>PORTAIL FAMILLE</b> .....	3
Question 1 : Comment obtenir ses codes d'accès au portail famille et que faire si votre compte est verrouillé ?.....	3
Question 2 : Comment changer votre mot de passe ?.....	3
<b>MISE A JOUR DES INFORMATIONS FAMILLES</b> .....	4
Question 3 : Que faire en cas de changement d'adresse postale ?.....	4
Question 4 : Que faire en cas de souhait de changement de contacts ?.....	4
<b>ABONNEMENT PAUSE MERIDIENNE</b> .....	5
L'abonnement.....	5
Question 5 : A quelle période s'applique l'abonnement pause méridienne ?.....	5
Question 6 : Dans quels cas la Ville peut décider d'arrêter l'abonnement ?.....	5
Prélèvement automatique.....	5
Question 7 : Où envoyer le mandat de prélèvement ?.....	5
Question 8 : A quelles activités est rattaché le prélèvement automatique ?.....	5
Question 9 : Comment s'applique le prélèvement automatique ?.....	5
Question 10 : Que faire si j'ai perdu mon mandat de prélèvement ?.....	5
Question 11 : Que faire en cas de changement de compte bancaire, après souscription à la.....	5
Réduction de 10%.....	6
Question 12 : A quelle activité s'applique la réduction de 10% dans le cadre de l'abonnement ?	6
Question 13 : Comment s'appliquent les 10 % ?.....	6
Question 14 : Sous quel délai sont activés les 10% de réduction ?.....	6
Question 15 : Que faire si je souhaite modifier les jours de mon abonnement ?.....	6
Question 16 : L'abonnement concerne-t-il les PAI avec paniers repas ?.....	6
Question 17 : Que faire si le souhaite inscrire mon enfant sur des pauses méridiennes hors.....	6
<b>RESERVATIONS DES ACTIVITES</b> .....	7
Question 18 : Quelles sont les activités soumises à réservation ?.....	7
Question 19 : Quelles sont les délais pour la réservation ?.....	7
Question 20 : Quelles sont les activités soumises à majoration et à quelle hauteur ?.....	7
<b>QUOTIENT FAMILIAL</b> .....	8
Question 21 : A quelle occasion faire calculer votre quotient familial pour les activités périscolaires et extrascolaires ?.....	8
Question 22 : Dans quels cas peut-il être envisagé un nouveau calcul de quotient ?.....	8

<b>FACTURATION</b> .....	8
Question 23 : Quelle est la périodicité de la facturation ?.....	8
Question 24 : Comment opter pour la facture électronique ? .....	8
Question 25 : Dans quel cas l'activité peut être déduite de la facture ? .....	8
Question 26 : Quelles sont les modalités de paiement ?.....	9
Question 27 : Comment est tarifé le pré-accueil du soir ?.....	9
Question 28 : Pour quels motifs un repas n'est pas facturé ? .....	9
Question 29 : Comment est facturée l'activité NAP ?.....	9

|

## PORTAIL FAMILLE

### **Question 1 : Comment obtenir ses codes d'accès au portail famille et que faire si votre compte est verrouillé ?**

L'accès au Portail Famille se fait par identifiant et mot de passe. Les codes d'accès sont envoyés aux parents par courrier postal ou courriel au moment de la confirmation de l'inscription scolaire. Il est conseillé de changer le mot de passe dès votre première connexion. Si vous n'avez plus vos codes d'accès ou si votre compte est verrouillé, vous pouvez envoyer un mail à [guichet.unique@clamart.fr](mailto:guichet.unique@clamart.fr), Objet « Codes Portail »

### **Question 2 : Comment changer votre mot de passe ?**

A tout moment, cliquez sur "Mon profil" : vous pouvez modifier votre mot de passe et votre adresse électronique en cliquant sur le cadenas (en haut à droite). N'oubliez pas de cliquer sur "Valider" afin d'enregistrer vos modifications.

## MISE A JOUR DES INFORMATIONS FAMILLES

### Question 3 : Que faire en cas de changement d'adresse postale ?

Envoyez un mail à [guichet.unique@clamart.fr](mailto:guichet.unique@clamart.fr) signalant votre nouvelle adresse et votre date d'emménagement. Merci de joindre un justificatif de domicile récent.

### Question 4 : Que faire en cas de souhait de changement de contacts ?

A signaler immédiatement au responsable du centre de loisirs dont dépend votre enfant et envoyer un mail à [guichet.unique@clamart.fr](mailto:guichet.unique@clamart.fr) pour mise à jour de vos informations par la direction de l'Education sur votre dossier Agora.

## **ABONNEMENT PAUSE MERIDIENNE**

### **Activité sur abonnement :**

A partir du Portail Famille, vous pouvez choisir l'abonnement à l'activité « pause méridienne » en indiquant la semaine type de votre enfant et opter pour le prélèvement automatique. Une réduction de 10 % sera effectuée chaque fin de mois sur votre tarif.

### **L'abonnement**

#### **Question 5 : A quelle période s'applique l'abonnement pause méridienne ?**

L'abonnement est annuel, il s'applique pour l'année scolaire 2016 / 2017

#### **Question 6 : Dans quels cas la Ville peut décider d'arrêter l'abonnement ?**

- En cas de rejet du prélèvement automatique
- En cas de départ de la commune (dans ce cas, le signaler à l'adresse [guichet.unique@clamart.fr](mailto:guichet.unique@clamart.fr))

### **Prélèvement automatique**

#### **Question 7 : Où envoyer le mandat de prélèvement ?**

Par courrier, accompagné d'un RIB à Mairie de Clamart, Régie Périscolaire – Abonnement Pause méridienne, Place Maurice Gunsbourg, 92140 Clamart

#### **Question 8 : A quelles activités est rattaché le prélèvement automatique ?**

Aux activités suivantes : Accueil du matin, pause méridienne, pré-accueil du soir, accueil du soir, études dirigées, post-étude, mercredis, NAP, centres de loisirs vacances scolaires.

#### **Question 9 : Comment s'applique le prélèvement automatique ?**

Le prélèvement s'applique sur le mois en cours de facturation : Pour la facture émise au mois d'octobre correspondant aux prestations du mois de septembre, le prélèvement sera opéré à la fin du mois d'octobre.

#### **Question 10 : Que faire si j'ai perdu mon mandat de prélèvement ?**

Envoyez un mail à [guichet.unique](mailto:guichet.unique), Objet « Abonnement », en demandant un duplicata de mandat de prélèvement.

#### **Question 11 : Que faire en cas de changement de compte bancaire, après souscription à la formule abonnement ?**

Envoyez un mail à [guichet.unique](mailto:guichet.unique), Objet « Abonnement », la ville vous enverra les nouveaux documents à compléter.

## **Réduction de 10%**

### **Question 12 : A quelle activité s'applique la réduction de 10% dans le cadre de l'abonnement ?**

Uniquement à la pause méridienne.

### **Question 13 : Comment s'appliquent les 10 % ?**

A la consommation réelle. Les absences dûment justifiées ne seront pas facturées.

### **Question 14 : Sous quel délai sont activés les 10% de réduction ?**

La réduction de 10% sur la pause méridienne est appliquée dès le lendemain de la souscription à la formule abonnement.

### **Question 15 : Que faire si je souhaite modifier les jours de mon abonnement ?**

Envoyez un mail à guichet.unique, Objet « Abonnement », en indiquant les jours impactés par la modification souhaitée. En effet, la démarche ne peut être effectuée qu'une fois sur le portail.

### **Question 16 : L'abonnement concerne-t-il les PAI avec paniers repas ?**

Oui, dans ce cas, les 10% s'appliquent sur les 30% facturés dans le cadre de l'accueil du midi.

### **Question 17 : Que faire si je souhaite inscrire mon enfant sur des pauses méridiennes hors abonnement ?**

Vous pouvez procéder aux réservations directement sur le portail jusqu'à la veille du jour concerné. Ces réservations ne bénéficient cependant pas de la réduction de 10%.

## RESERVATIONS ACTIVITES

### Question 18 : Quelles sont les activités soumises à réservation ?

- la pause méridienne,
- l'accueil périscolaire du soir, l'étude dirigée (élémentaire),
- l'accueil de loisirs du mercredi après-midi
- les vacances scolaires

### Question 19 : Quelles sont les délais pour la réservation ?

○ Pour les activités périscolaires suivantes, la préinscription ou son annulation sont possibles sans frais jusqu'à la veille de l'activité : la pause méridienne, l'accueil périscolaire du soir, l'étude dirigée (élémentaire), l'accueil de loisirs du mercredi après-midi

○ En ce qui concerne les vacances scolaires, la préinscription est possible 5 jours avant le début de chaque période de vacances. Pour les grandes vacances d'été de juillet-août, la préinscription doit s'effectuer 5 jours avant le 1<sup>er</sup> jour des vacances d'été, dernier délai, qu'elle concerne le mois de juillet et/ou le mois d'août.

### Question 20 : Quelles sont les activités soumises à majoration et à quelle hauteur ?

En cas de non-respect des délais de préinscription, une majoration égale à :

- 30% du prix de l'activité vous sera appliquée à l'activité pause méridienne pour la fréquentation à l'unité ;
- 50 % du prix de l'activité pour les temps extrascolaire et périscolaire (Mercredis, vacances, accueil du soir, étude)

## QUOTIENT FAMILIAL

### Question 21 : A quelle occasion faire calculer votre quotient familial pour les activités périscolaires et extrascolaires ?

- À l'arrivée de votre enfant en petite section maternelle ou lors de votre emménagement à Clamart.
- Chaque année, à l'ouverture du Portail Famille pour la nouvelle année scolaire, vous êtes invités à déclarer en ligne vos informations permettant la mise à jour de votre quotient familial.

L'absence de calcul du quotient entraîne l'application automatique du tarif le plus élevé.

Le quotient familial s'applique à une année scolaire.

### Question 22 : Dans quels cas peut-il être envisagé un nouveau calcul de quotient ?

Le quotient familial peut être recalculé en cours d'année, dans les cas suivants uniquement : divorce, chômage, naissance, congé parental ou décès.

## FACTURATION

### Facturation

#### Question 23 : Quelle est la périodicité de la facturation ?

Chaque mois, une facture unique est envoyée aux familles regroupant tous les services périscolaires et extrascolaires dont a bénéficié l'enfant le mois précédent. La facture précise la date limite de paiement ou la date de prélèvement bancaire. Au-delà de la date limite de paiement indiquée sur la facture, le règlement auprès du guichet unique ne sera plus possible. Il vous faudra attendre de recevoir l'avis de somme à payer du Trésor Public pour régler la facture.

Les séjours Enfance et Jeunesse font l'objet d'une facture indépendante.

#### Question 24 : Comment opter pour la facture électronique ?

Lors de votre premier accès à votre Portail Famille, il vous sera proposé d'opter pour la facture électronique. Pour toute question à ce sujet, merci d'adresser un mail à [guichet.unique@clamart.fr](mailto:guichet.unique@clamart.fr), Objet « Facture »

#### Question 25 : Dans quel cas l'activité peut être déduite de la facture ?

Sous présentation, dans un délai de 24h suivant le jour de l'absence, d'un certificat médical. Ce justificatif doit confirmer l'absence de l'enfant aux dates réservées, dès le premier jour d'absence et est à remettre dans les délais impartis (le lendemain de l'absence) soit directement au guichet unique soit par courriel à [guichet.unique@clamart.fr](mailto:guichet.unique@clamart.fr).

En l'absence de justificatif, ou d'une réception hors délais, tout service réservé sera facturé.

En raison de la réduction des délais de réservation permettant une annulation jusqu'à la veille de l'activité, les attestations sur l'honneur et les dérogations ont été supprimées.



### **Question 26 : Quelles sont les modalités de paiement ?**

Le paiement des prestations peut être effectué par les moyens suivants :

- Prélèvement automatique
- Carte bancaire en ligne via le Portail Famille
- Chèque libellé à l'ordre du Trésor Public à déposer au guichet unique ou à envoyer par courrier à l'attention du régisseur des services périscolaires à l'adresse suivante : Mairie, place Maurice Gunsbourg 92140 Clamart avec le papillon détachable de la facture et en mentionnant au dos du chèque, le numéro de la facture.
- En espèces, carte bancaire, chèque, CESU : à l'accueil du guichet unique.

### **Question 27 : Comment est tarifé le pré-accueil du soir ?**

La demi-heure de pré-accueil du soir de 16h à 16h30 est facturée uniquement si l'enfant quitte l'établissement scolaire à 16h30. Si l'enfant fréquente les autres services au-delà de 16h30, le pré-accueil du soir est inclus dans le tarif de l'accueil de loisirs ou dans le tarif de l'étude dirigée. Dans ce dernier cas au-delà de 18h00, le tarif post-étude se rajoute à celui de l'étude dirigée pour l'accueil de l'enfant de 18h00 à 18h30.

### **Question 28 : Pour quels motifs un repas n'est pas facturé ?**

Sur présentation d'un certificat médical envoyé dans les 24 heures et dans le cadre des sorties scolaires avec pique nique.

Les pré-réservations correspondant uniquement à ces motifs d'absences seront supprimées des calendriers des enfants et ne seront pas facturées.

### **Question 29 : Comment est facturée l'activité NAP ?**

Une fois par an, sur la base d'un forfait lié au quotient familial