

FOIRE AUX QUESTIONS 2023-2024 - 1

1. Je n'arrive pas à me connecter sur le Portail famille, alors que mon compte est activé et mes droits ouverts.
 - Vérifiez que vous rentrez et orthographez le bon identifiant et le bon mot de passe.
 - Le problème persiste, passez à l'accueil du P.A.I. pour procéder à vos réservations, avec l'aide de l'agent d'accueil, sur la borne informatique mise à votre disposition.

2. J'ai oublié mon identifiant, mon mot de passe.
Comment le retrouver ?
 - Si vous avez oublié votre mot de passe, vous pouvez cliquer sur le lien « Mot de passe oublié ? » qui se situe sur la page d'accueil du portail. Vous serez alors redirigé sur une page vous demandant de saisir votre adresse e-mail. Saisissez celle que vous avez indiquée lors de votre inscription puis cliquez sur Envoyer et laissez vous guider.
 - Vous n'y arrivez pas ? Appelez l'accueil du P.A.I. (04 75 79 45 11) qui sera en mesure de vous redonner votre identifiant et réinitialiser votre mot de passe.

3. J'ai fait une réservation sur le portail famille mais elle n'est pas prise en compte.
 - Vérifiez d'être bien allé au bout de la procédure de la réservation. C'est le paiement qui valide la réservation. Si le paiement n'est pas validé, la réservation ne sera pas prise en compte.
 - Vérifiez d'avoir bien reçu les mails de confirmation (de votre paiement et des dates de réservations).

4. J'ai oublié de faire ma réservation cantine dans les délais. Ai-je une solution de secours ?
 - Vous avez la possibilité de commander un repas « hors délais » dans la limite de 48h avant le jour de prise du repas. Cette réservation vous sera facturée 7,00 €. (04 75 79 45 11)

5. J'ai voulu annuler une réservation mais cela ne fonctionne pas. Que dois-je faire ?
 - Vraisemblablement le délai pour annuler la réservation est dépassé. Aucun avoir ne pourra être effectué sauf si vous justifiez d'une annulation en raison d'une maladie (un certificat vous sera demandé).

FOIRE AUX QUESTIONS 2023-2024 - 2

6. Mon enfant est malade. Que dois-je faire ? Serai-je remboursé ?

- Signalez l'absence de votre enfant dès que possible au 04 75 79 45 11.

- Si l'enfant est absent toute la journée, vous bénéficierez d'un avoir, à déduire sur les prochaines réservations où ne vous sera pas facturé (selon l'activité).

7. Je n'arrive pas à payer sur le Portail famille / Je n'ai pas de carte bancaire / Je ne reçois pas mon code sécurité par SMS.
Que dois-je faire ?

- Cela peut provenir de votre banque. Contactez-la.

- Vous avez la possibilité de venir réserver et payer (espèce, chèque, CB) auprès du régisseur du P.A.I. sur R.D.V. les lundis et mardis matins.

8. J'ai réservé la cantine et je viens d'apprendre qu'il y aura grève / que l'enseignant sera absent (non remplacé). Que dois-je faire ? Serai-je remboursé ?

- Vous n'avez rien à faire, la réservation sera annulée par le service.

- Vous bénéficierez d'un avoir, à déduire sur les prochaines réservations.

9. Je souhaite faire une réservation cantine / mercredi pour la semaine suivante, mais il y a un jour férié / pont. Cela a-t-il un impact sur le délais de réservation ?

- Oui, en cas de jour férié ou pont, la commande des repas auprès de la cuisine centrale est avancée d'une journée.

- Pensez à anticiper, a minima un jour avant le délais initial, votre réservation/annulation (hors délais compris).

10. Mon enfant a une allergie alimentaire. Que dois-je faire s'il fréquente la restauration ?

- Vous devez constituer un dossier P.A.I. (projet d'accueil individualisé, à demander au directeur d'école). Ce dossier doit être complété en partie par votre médecin traitant ou spécialiste, puis soumis au médecin scolaire qui fixera les aménagements à mettre en œuvre (évitement de l'aliment, panier repas fourni par les parents).

- Vous avez 1 mois, à partir de votre première réservation à la restauration (périscolaire ou extrascolaire), pour nous transmettre le dossier finalisé. Durant cette période, vous devrez fournir un panier repas (pour plus d'informations sur le panier repas, rapprochez-vous du P.A.I.).