

FOIRE AUX QUESTIONS 2025-2026

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.

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 famille. 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.

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).

J'ai oublié de faire ma réservation temps méridien dans les délais. Ai-je une solution de secours ?

- La prise en charge de votre enfant est conditionnée à l'accord express du responsable animation en fonction du nombre d'absent. Ce temps méridien vous sera facturée 7,00 €.

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).

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

- Signalez l'absence de votre enfant dès que possible au Responsable Animation.
- Vous bénéficierez d'un avoir, à déduire sur les prochaines réservations.

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

J'ai réservé le temps méridien ou la garderie 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.

Je souhaite faire une réservation temps méridien, garderie ou mercredi, mais il y a un jour férié / pont. Cela a-t-il un impact sur le délai 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.



Pôle Accueil Inscriptions

accueilinscription@bourg-les-valence.fr - 04 75 79 45 11

Ouverture les lundis et mercredis de 8h30 à 12h30, les mardis et jeudis de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 17h30, le vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 17h00