

FAQ UTILISATION DU PORTAIL FAMILLE

Afin de répondre aux questions fréquentes sur le fonctionnement du service de réservation en ligne, vous pouvez consulter la Foire Aux Questions ci-dessous.

Je n'arrive pas à me connecter au Portail Familles ?

Tout d'abord, nous vous conseillons d'utiliser le navigateur Google Chrome ou Mozilla Firefox (versions récentes). L'usage d'Internet Explorer est déconseillé.

Avez-vous complété le formulaire Création d'un compte famille ?

Non

1. Vous pouvez le télécharger via le site de la mairie ou sur le portail dans la rubrique **Documents**.

The screenshot shows the 'Portail Familles' website. The header is 'Bienvenue sur le Portail Familles'. The left sidebar contains a menu with icons and text: Accueil, Se connecter, Actualités, Liens utiles (Site Mairie), Restauration scolaire (Règlement intérieur, Tarifs, Menus), Garderie périscolaire (Règlement intérieur, Tarifs), and Paiement (Paiement en ligne PAYFIP, Prélèvement Mandat SEPA). The main content area has three columns. The first column, 'Bienvenue', contains a welcome message and instructions to identify oneself. The second column, 'Connexion à votre compte', has a login form with fields for 'Adresse e-mail' and 'Mot de passe', and a 'Connexion' button. The third column, 'Documents', is highlighted with a red border and lists several documents for download: 'Formulaire d'ouverture de compte', 'Règlement intérieur restauration scolaire', 'Règlement intérieur garderie périscolaire', 'Tarifs', 'Menus', and 'Mandat de Prélèvement SEPA à compléter (autorisation de prélèvement)'. Below the list is a small image of children at a table.

2. Remplissez le formulaire en ligne et envoyez-le en pièce jointe à l'adresse suivante : portail.familles@domagne.fr
3. Un mail d'activation vous sera envoyé
4. Une fois votre compte activé, vérifiez vos informations personnelles et **changer votre mot de passe**

Oui

Si en vous connectant sur le site <https://pfdomagne.vitrecommunaute.bzh/> en indiquant votre identifiant et votre mot de passe, vous ne parvenez pas à vous connecter sur votre espace personnel : contactez Céline LE RUNIGO au **02 99 00 09 03 le vendredi de 9h00 à 12h00** ou par mail portail.familles@domagne.fr

Je n'arrive pas à effectuer de réservation ?

ATTENTION : pour pouvoir réserver, toutes les informations obligatoires doivent être entièrement renseignées.

Quand dois-je inscrire mon enfant à la cantine ?

RÉSERVATIONS	DERNIERS DELAIS POUR LES MODIFICATIONS
Pour le lundi	Dimanche jusqu'à 8h30
Pour le mardi	Lundi jusqu'à 8h30
Pour le jeudi	Mercredi jusqu'à 8h30
Pour le vendredi	Jeudi jusqu'à 8h30

Votre enfant mange tous les jours à la cantine :

Réservez ses repas pour toute l'année, dès janvier jusqu'aux vacances c'est-à-dire le 6 juillet 2021.

En cas d'absence imprévue (maladie, raison personnelle...), connectez-vous sur le Portail et annulez votre réservation (jusqu'à 8h30 du jour d'école concerné).

Quels sont les délais pour une annulation / modification ?

Une modification des réservations (ajout/suppression) est possible **jusqu'à 8h30 le jour même de l'école**. Si la modification n'a pas été effectuée dans les délais, deux cas de figures se présentent :

- J'ai réservé un repas, mais je ne l'ai pas annulé : le repas sera facturé au prix normal 3.40 €
- Je n'ai pas réservé de repas, mais mon enfant a mangé à la cantine : le repas sera facturé au prix normal + une pénalité de 2 €

J'ai oublié mon identifiant ou mon mot de passe ?

Suivez la procédure en cliquant sur *Identifiant ou mot de passe oublié ?* Dans la rubrique « *Connexion à votre espace* ». Un mail vous sera envoyé pour valider votre changement.

IMPORTANT : vous pouvez modifier à tout moment le mot de passe transmis par le service portail, dans la rubrique « *Informations du compte* » puis « *Modifier mon mot de passe* ».

Comment payer par carte bancaire ?

Vous avez la possibilité de payer en ligne par le site de télépaiement des services publics (paiement sécurisé). Pour cela, utilisez le service de télépaiement via l'adresse suivante : <https://www.tipi.budget.gouv.fr/tpa/accueilportail.web>

A quoi correspondent les libellés de ma facture ?

Exemple sur une facture d'avril.

Nombre de repas réservé pour le mois en cours

Facturation des repas réservés

Ex : du 01/04 au 30/04 > 22 repas : 3.40 x 22 = 74.80 €

Nombre de repas enfant absence justifiée (le mois précédent)

Déduction des repas annulés pour cause d'absences justifiée le mois précédent

Ex : le 15 et 20/03 > 2 repas : 6.80 – 74.80 = 68 €

Nombre de repas enfant annulé (le mois précédent)

Facturation des repas annulés sans justificatif le mois précédent

Ex : le 24/03 > 1 repas : 3.40 + 68 = 71.40 €

Nombre de repas enfant majoré non réservé (le mois précédent)

Facturation des repas consommés sans réservation

Ex : le 3/03 > 1 repas : 5.40 + 71.40 = 76.80 €