

## FOIRE AUX QUESTIONS PORTAIL FAMILLE

### ■ Les fiches que j'ai envoyées n'ont pas encore été validées par le service Education.

En principe, les fiches seront enregistrées au fur et à mesure de leur réception. Cette année, une fois la gestion de la fin de l'année scolaire terminée, le service Education consacrera l'essentiel de son activité à la validation des fiches.

Un courriel est envoyé automatiquement par le serveur lorsqu'une ou plusieurs fiches ont été validées ou rejetées.

**L'envoi des fiches en validation ne modifie pas le fonctionnement de votre Compte Famille qui reste accessible à la gestion des réservations et au paiement en ligne.**



En revanche, si vous n'avez pas renvoyé **l'ensemble des fiches et des documents demandés** avant le 15 août 2021, l'accès au Compte Famille sera impossible pour accéder aux réservations.

### ■ Je ne parviens pas à modifier les fiches du dossier Famille car je ne peux accéder à rien.

Il faut d'abord cliquer sur la case orange **MODIFIER** pour pouvoir accéder aux modifications.

### ■ Sur la fiche « Responsable famille », ma situation familiale est erronée. Je ne peux pas la modifier.

Adressez un mail à [affaires.scolaires@mairie-cestas.fr](mailto:affaires.scolaires@mairie-cestas.fr) pour que la modification soit apportée. Téléversez le livret de famille si vous êtes mariés ou le jugement si vous êtes divorcés ou séparés.

Enfants rattachés						
Enfant	Lien de parenté	Situation des parents	Contact d'urgence	Lieu de résidence	Autorité parentale	Affiliation CAF
Camille	Mère	Union libre	<input checked="" type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non	✘	✓	✘

### ■ J'ai plusieurs enfants. Ma situation familiale n'est pas renseignée de la même façon selon les fiches. Comment la modifier ?

Signalez l'erreur au service Éducation qui se chargera de la modification.

- **Sur la fiche du 2ème responsable, le lieu de résidence de mon enfant est marqué d'une croix rouge alors que nous demeurons à la même adresse.**

Le logiciel ne prend en compte que l'adresse du titulaire du compte comme lieu de résidence. Ne tenez pas compte de cette indication. Nous en avons fait la remarque à notre prestataire.

- **Je suis affilié(e) à la Caf mais le numéro est renseigné sur la fiche de mon (ma) conjoint(e).**

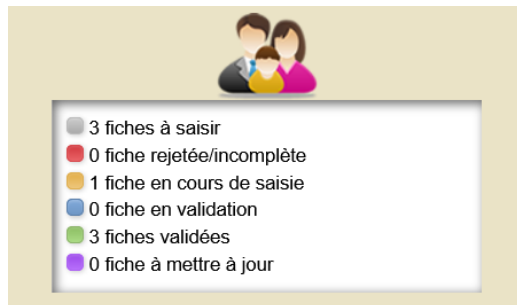
Signalez l'erreur au service Éducation qui se chargera de la modification.

- **Le niveau scolaire indiqué pour mon enfant ne correspond pas à son niveau actuel.**

Ce dysfonctionnement ne concerne que les enfants inscrits au SAJ et n'a pas d'incidence sur le traitement du dossier. Merci de ne pas en tenir compte.

- **Rappel important**

**Chaque fiche** doit être vérifiée et, le cas échéant, modifiée par vos soins, puis datée, « signée » électroniquement et envoyée pour validation.



Ce tableau présent sur la page de Responsable du Compte Famille indique le nombre de fiches restant à saisir, de fiches rejetées ou incomplètes, en attente,...

Les fiches peuvent être **validées** ou **rejetées** s'il manque une information ou un document.

La raison du rejet de la fiche est indiquée dans le courriel qui vous est automatiquement envoyé par le serveur informatique lorsqu'une ou plusieurs fiches de votre dossier ont été traitées par le service Éducation.

- **Je n'arrive pas à téléverser les documents demandés.**

Chaque document téléversé ne peut dépasser 2 Mo.

Il est possible de régler la résolution de votre scanner pour que les documents occupent une taille moins importante. Généralement, une résolution intermédiaire (environ 125/150 dpi) et un scan en noir et blanc sont suffisants.

Vous pouvez également « diviser » le document en 4 pièces jointes maximum (par exemple, si vous voulez joindre 4 pages du livret de famille, vous pouvez déposer un document distinct par page).

Vous pouvez également envoyer des photos des documents (avec, là encore, une résolution adaptée).

### ■ **Attestation d'assurance**

Pour la prochaine rentrée, merci de fournir l'attestation pour l'année scolaire 2021/2022, celle de 2020/2021 l'a été en septembre dernier. Si vous ne l'avez pas encore reçue, faites-en la demande auprès de votre assureur.

Veillez à bien renseigner la date d'échéance.

### ■ **Je souhaite ouvrir les droits d'accès à une activité supplémentaire pour mon enfant, comment faire ?**

Faites-en la demande par mail à [affaires.scolaires@mairie-cestas.fr](mailto:affaires.scolaires@mairie-cestas.fr) qui ouvrira les droits.