



Extrait du Mairie de Petit-Bourg

<http://www.ville-petitbourg.fr/spip.php?article1274>

Foire aux questions Portail familles

- Petit-Bourg - Mon espace famille - Portail Familles -



Date de mise en ligne : jeudi 9 octobre 2014

Description :

FAQ Portail Familles

Copyright © Mairie de Petit-Bourg - Tous droits réservés

Vous trouverez ici toutes les questions et leurs réponses sur le portail famille.

Sommaire

- [Connexion](#)
- [Le dossier](#)
- [Je paye](#)
- [La facture](#)

Se connecter :

- [Comment faire si la fenêtre du portail famille ne s'ouvre pas correctement ?](#)
- [Comment puis-je accéder à mon compte ?](#)
- [Je n'ai pas mon identifiant ni mon mot de passe.](#)
- [Ma famille dispose de plusieurs comptes. Comment n'en avoir qu'un ?](#)

[Retour au sommaire](#)

Mon dossier :

- [Comment corriger les informations du dossier ?](#)
- [Pourquoi me demande-t-on d'indiquer mon adresse mail ?](#)
- [Je vais déménager, que dois-je faire ?](#)

[Retour au sommaire](#)

Paiement :

- [Quels sont les différents modes de paiement de mes factures ?](#)
- [Que dois-je faire si je n'ai pas payé ma facture sur internet ? \(restauration scolaire uniquement\)](#)
- [J'ai plusieurs factures en cours. Puis-je toutes les régler par un seul paiement ?](#)
- [Mon compte portail famille indique qu'une facture est impayée alors que j'en ai réglé le montant.](#)

[Retour au sommaire](#)

Facture :

- [Pourquoi ma facture n'apparaît pas dans la rubrique "Je paye mes factures" ?](#)
- [Que faire si le montant de la facture n'est pas exact ? \(restauration scolaire uniquement\)](#)
- [Comment garder trace de mes factures en cas d'option pour la facture dématérialisée ?](#)
- [Il y a une erreur sur ma tranche tarifaire ou sur la fréquentation d'une activité. Que faire ?](#)
- [Mon enfant ne fréquente plus une activité ou n'a pas bénéficié de toutes les séances prévues. Puis-je me faire rembourser les séances non effectuées ?](#)

[Retour au sommaire](#)

Se connecter

Comment faire si la fenêtre du portail famille ne s'ouvre pas correctement ?

- Sur tous les explorateurs (Firefox ; Internet Explorer ; Google Chrome) vérifier l'adresse saisie « <http://petitbourg.portail-familles.com/petitbourg/> ».
- Sur tous les explorateurs, vérifier que votre zoom est de minimum 100%.
- Vérifier que vous soyez bien connectés à internet.
- Vérifier que votre date et heure soit correcte.
- Vérifier que votre navigateur ou (explorateur) ne soit pas en mode hors ligne.

[Retour au sommaire](#)

Comment puis-je accéder à mon compte ?

- Cliquer sur la page d'accueil du site de la ville (www.ville-petitbourg.fr) sur [PORTAIL FAMILLES](#)
- Vous êtes maintenant sur l'espace famille. Cliquer sur [Aller au portail famille](#).
- Vous êtes maintenant sur le portail familles, cliquer sur [Me connecter](#) ou [connexion](#) pour vous connecter.
- Entrer votre identifiant et mot de passe fournis par la restauration scolaire pour accéder à votre compte famille.

[Retour au sommaire](#)

Je n'ai pas mon identifiant ni mon mot de passe.

- Votre identifiant et mot de passe figurent au bas de la facture qui vous a été rendue à la restauration scolaire, si vous avez adhéré au paiement en ligne.
- Si non rapprochez-vous de la restauration scolaire pour adhérer au paiement en ligne. Vous obtiendrez votre mot de passe ainsi que vos identifiants [téléphone](#).
- Si vous avez changé votre mot de passe et vous vous en souvenez plus, rapprochez-vous de la restauration scolaire pour vous fournir un autre mot de passe [téléphone](#).

[Retour au sommaire](#)

Ma famille dispose de plusieurs comptes. Comment n'en avoir qu'un ?

- Vous devez prendre contact avec la restauration scolaire (restauration.scolaire chez ville-petitbourg.fr ou

[téléphone.](#))

- Signaler le problème que vous avez constaté.
- Remplir le [formulaire de contact](#) sur le portail famille.

[Retour au sommaire](#)

Mon dossier :

Comment corriger les informations du dossier ?

- Cet espace est sécurisé, il vous faut être connectés. [connecter](#) pour apporter des modifications dans votre dossier famille.
- Une fois connecté, aller sur "Je modifie mes adresses mails et mes numéros téléphoniques" ou sur "Je modifie mon adresse postale".
- Sélectionner le parent pour lequel, vous désirez apporter des modifications.
- Remplacer l'information erronée par la bonne puis faire "suivant".
- Vérifier les informations saisies puis "valider".
- Un message vous informera que votre demande a bien été pris en compte.

[Retour au sommaire](#)

Pourquoi me demande t-on d'indiquer mon adresse mail ?

- Votre adresse e-mail vous est demandée afin que vous soyez informé de l'avancement de vos démarches, et sur les éventuels problèmes que peuvent rencontrer la restauration scolaire et ou le service des affaires scolaires.

[Retour au sommaire](#)

Je vais déménager, que dois- je faire ?

- Vous devez tenir informé la restauration scolaire par mail ou par [téléphone](#).
- Vous pouvez renseigner la nouvelle adresse postale sur le portail famille, toutefois ces informations ne seront validés qu'après l'envoi et ou le dépôt des documents qui justifient de cette modification (facture téléphonique, facture d'électricité.....)

[Retour au sommaire](#)

Paielement :

Quels sont les différents modes de paiement de mes factures ?

- Vous pouvez payer en espèces et par carte du 7 au 25 du mois précédent.
- Vous pouvez payer sur internet par carte bancaire du 1 au 10 du mois encours .

[Retour au sommaire](#)

Que dois- je faire si je n'ai pas payé ma facture sur internet ?

- Votre facture sur internet ne peut être payée que du 1 au 10 du mois en cours.
- Vous pourrez payer votre facture par internet du 1 au 10 du mois suivant ou sur place du 7 au 25 du mois en cours vos deux factures. *Après 2 paiements non effectués votre compte famille en ligne sera bloqué .*

[Retour au sommaire](#)

J'ai plusieurs factures en cours. Puis-je les régler par un seul paiement ?

- Il est possible de payer plusieurs factures
- Dans l'espace " Je paye ma facture" cocher les différentes factures que vous désirez solder.
- Vous pouvez payer au maximum 2 factures impayées, au delà votre compte sera bloqué. Vous devrez vous rendre sur place (*à la restauration scolaire*) pour solder votre compte.

[Retour au sommaire](#)

Mon compte portail famille indique qu'une facture est impayée alors que j'en ai réglé le montant.

- Si vous rencontrez ce problème, signalez- le au plus vite avec le formulaire prévu à cet effet. Cliquer [ici](#).
- Vous devez tenir informé la restauration scolaire par mail ou par [téléphone](#).

[Retour au sommaire](#)

Facture :

Pourquoi ma facture n'apparaît pas dans la rubrique "Je paye mes factures" ?

- Si vous rencontrez ce problème signalez- le au plus vite avec le formulaire prévu à cet effet. Cliquer [ici](#).
- Il se peut que votre facture du mois n'a pas été éditée. La restauration se chargera de faire le nécessaire dans les plus brefs délais.

[Retour au sommaire](#)

Que faire si le montant de la facture n'est pas exact ? (restauration scolaire uniquement)

- Si le montant n'est pas exact, ne payer surtout pas cette facture.
- Si vous rencontrez ce problème, signalez-le au plus vite avec le formulaire prévu à cet effet. Cliquer [ici](#).

[Retour au sommaire](#)

Comment garder trace de mes factures en cas d'option pour la facture dématérialisée ?

- Votre facture sera disponible sur votre compte famille à tout moment dans l'espace "Je consulte l'historique de mes factures" (*page sécurisée*)
- Si vous désirez avoir une trace papier, il vous suffit d'ouvrir la facture PDF et de l'imprimer
- Si vous désirez avoir une trace numérique, il vous suffit d'ouvrir la facture PDF et de l'enregistrer sur votre ordinateur.

[Retour au sommaire](#)

Il y a une erreur sur ma tranche tarifaire ou sur la fréquentation d'une activité. Que faire ?

- Si vous rencontrez ce problème, signalez-le au plus vite avec le formulaire prévu à cet effet. Cliquer [ici](#).
- Vous devez tenir informé la restauration scolaire par mail ou par [téléphone](#).

[Retour au sommaire](#)

Mon enfant ne fréquente plus une activité ou n'a pas bénéficié de toutes les séances prévues. Puis-je me faire rembourser les séances non effectuées ?

- Vous rencontrez ce problème, signalez-le au plus vite avec le formulaire prévu à cet effet. Cliquer [ici](#).
- Vous devez tenir informé la restauration scolaire par mail ou par [téléphone](#).

[Retour au sommaire](#)