VILLE DE

BALARUC LE VIEUX

Portail Familles

Guide de l'utilisateur « Portail Famille »

Table des matières

1. Présentation 2
2. La page d'accueil du portail 2
3. Connexion à votre espace personnel 3
4. Comment inscrire votre enfant aux accueils de loisirs périscolaires et extrascolaires (ALP/ALE) 3
5. Comment faire une demande d'annulation des dates de réservation ?..... 7
6. « Mes Factures & Paiements » 8
7. Foire aux questions (FAQ) 11

1. PRESENTATION :

La Mairie de Balaruc-le-Vieux lance le « Portail Famille », un espace sécurisé qui permet aux administrés de bénéficier des prestations du Service Enfance Jeunesse de façon dématérialisée.

Il vous sera ainsi possible de :

- Inscrire vos enfants aux accueils de loisirs périscolaires et extrascolaires (ALP/ALE)
- Régler les prestations et éditer vos factures.
- Conserver et accéder à un historique de vos paiements et inscriptions
- Télécharger :
  - les documents d'inscriptions ALE / ALP
  - les dossiers de pré-inscriptions scolaires
  - les plannings d'activités (du S.E.J.)
  - les menus de restauration scolaire

2. LA PAGE D'ACCUEIL DU PORTAIL

Le lien pour accéder au « Portail Famille » est accessible en vous connectant sur le site de la commune https://www.ville-balaruclevieux.fr/

Sinon, vous pouvez y accéder directement via le lien suivant : https://balaruclevieux.portail-familles.net/

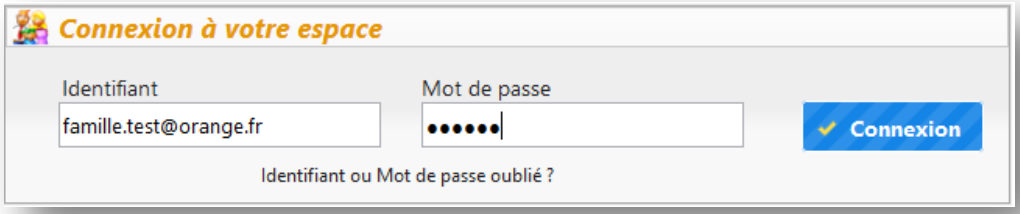
3. CONNEXION A VOTRE ESPACE PERSONNEL

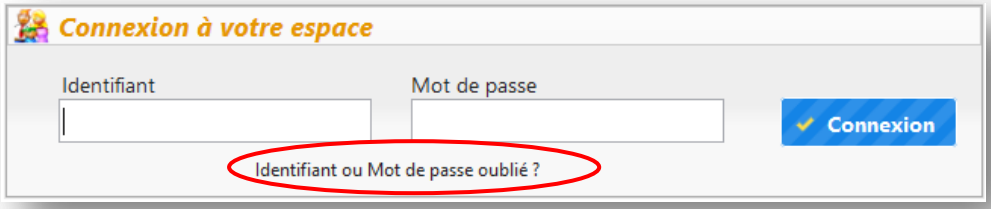
Pour créer votre compte personnel, vous devez avoir déposé au préalable au Service Enfance Jeunesse un dossier complet indiquant une adresse mail valide.

Un mail, comprenant votre identifiant, votre mot de passe et votre lien d'activation, vous sera adressé automatiquement (cela peut se faire 24h à 48h après le traitement de votre dossier)

Les codes d'accès sont personnels et confidentiels, aucun tiers n'en a connaissance, pas même le Service Enfance Jeunesse (la création du premier mot de passe est automatisée).

Le bloc « ***connexion à votre espace*** » vous permet de vous connecter à votre espace personnel.



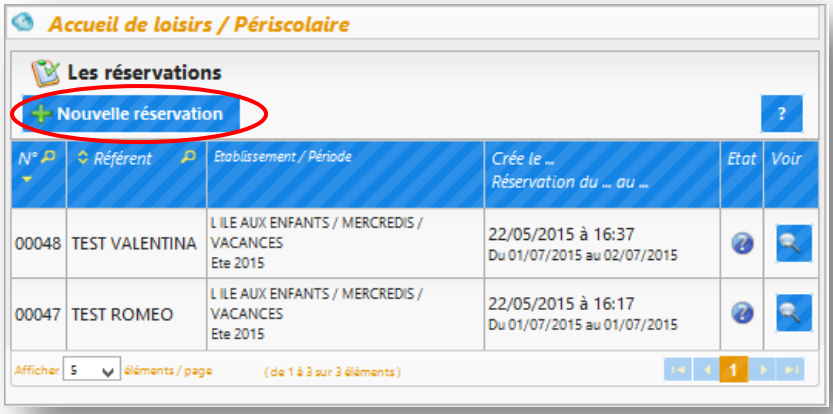


Si vous avez perdu votre identifiant ou votre mot de passe :

→ Cliquez sur :

Identifiant ou Mot de passe oublié ?

4. COMMENT INSCRIRE VOTRE ENFANT AUX ACCUEILS DE LOISIRS PERISCOLAIRES ET EXTRASCOLAIRES (ALP/ALE)



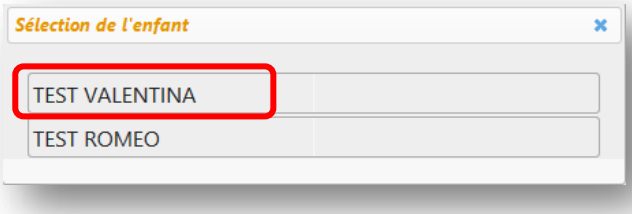
Pour réserver les dates à l'accueil de loisirs :

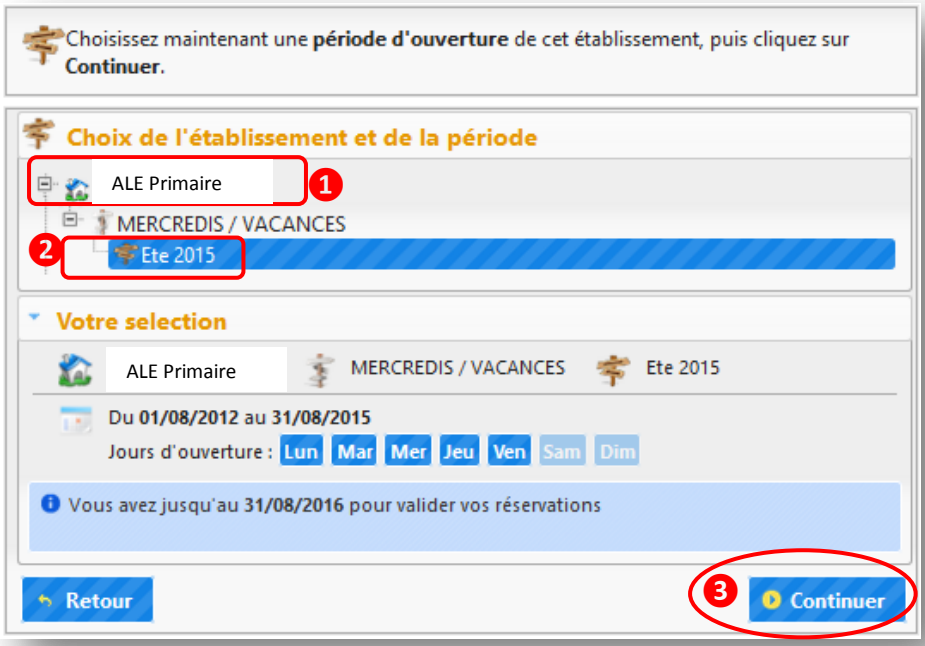
→ Positionnez-vous dans le bloc ***« Accueil de loisirs Périscolaire »***, zone **Les réservations**.

→ Cliquez sur le bouton **Nouvelle réservation**.

Une fenêtre affichant la liste de vos enfants apparait :

→ Cliquez sur l'enfant que vous souhaitez inscrire.



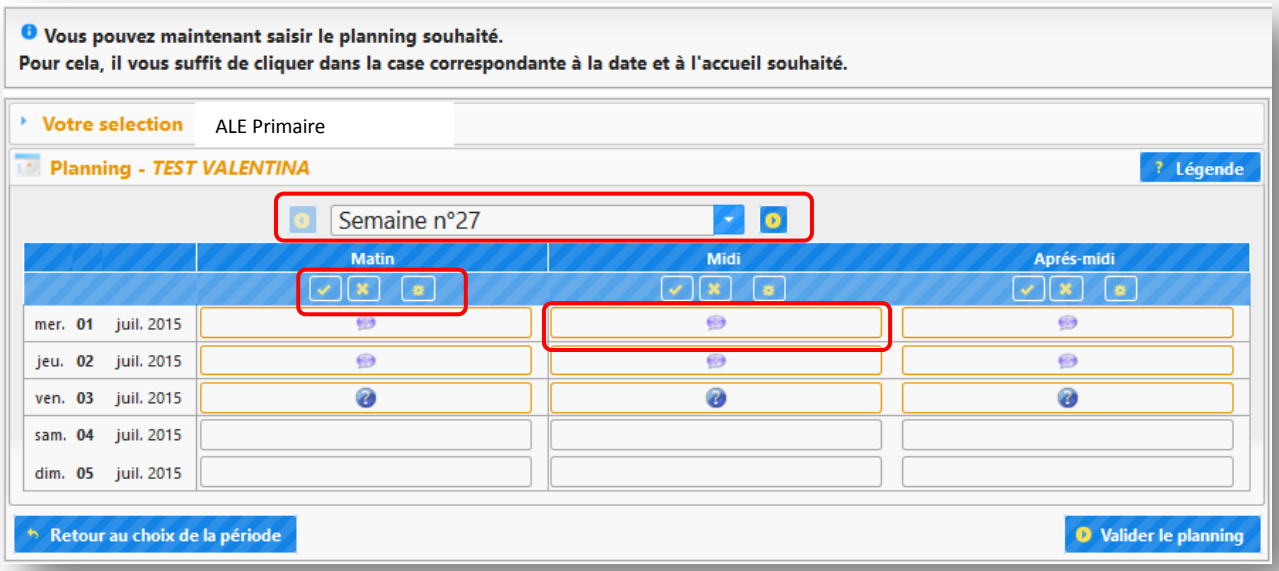


→ Cliquez l'établissement de votre choix ALE Primaire 1

→ Cliquez sur une période disponible à la réservation 2

→ Cliquez sur le bouton Continuer 3 pour passer à l'étape suivante

Le planning ouvert à la réservation s'affiche.

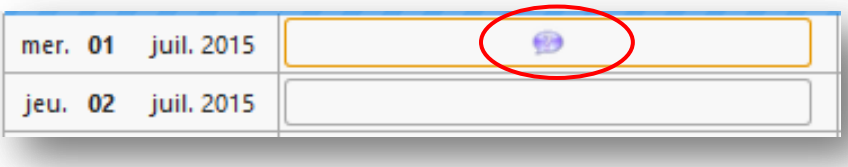


POUR RESERVER UNE DATE :

→ Cliquez dans la case de la date de votre choix

→ En fonction des options de traitement, l'icône (réservation acceptée) ou (demande de réservation) apparait.

→ Pour annuler, cliquez de nouveau dans la case, l'icône disparait.



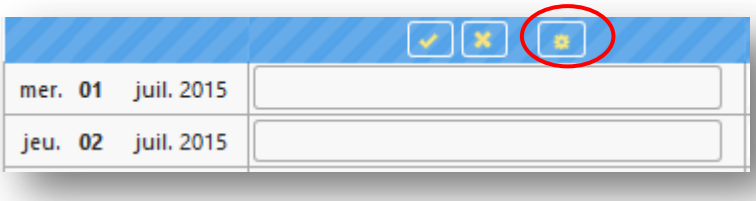
POUR RESERVER PLUSIEURS JOURS :

→ Cliquez sur le bouton de la journée (matinée, après-midi, etc.) correspondantes pour afficher les options disponibles.

→ Cliquez sur l'option souhaitée :

- Sélectionnez les jours de la période

- Sélectionnez les jours affichés à l'écran



POUR SELECTIONNER LES JOURS AUTOMATIQUEMENT :

→ Cliquez sur le bouton de la journée (matinée, après-midi, etc.) correspondantes pour afficher la fenêtre ***« Sélection automatique des jours »***.

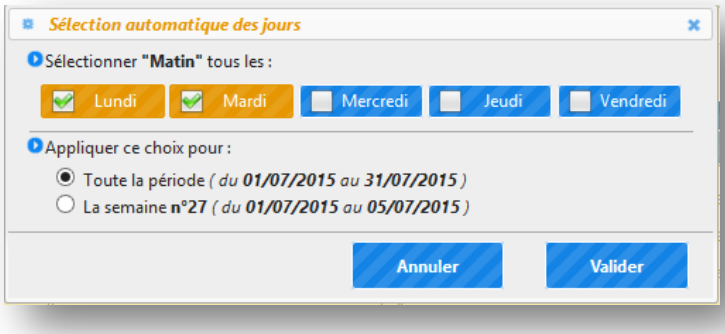
→ Cochez les jours souhaités

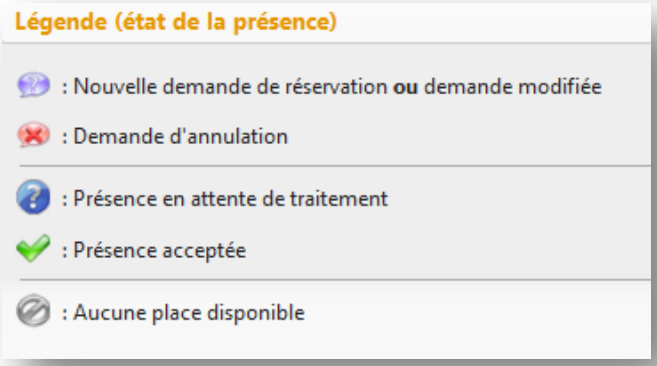
→ Choisissez si vous souhaitez appliquez votre choix :

- Sur toute la période

- Uniquement sur la semaine affichée

→ Cliquez sur le bouton Valider.





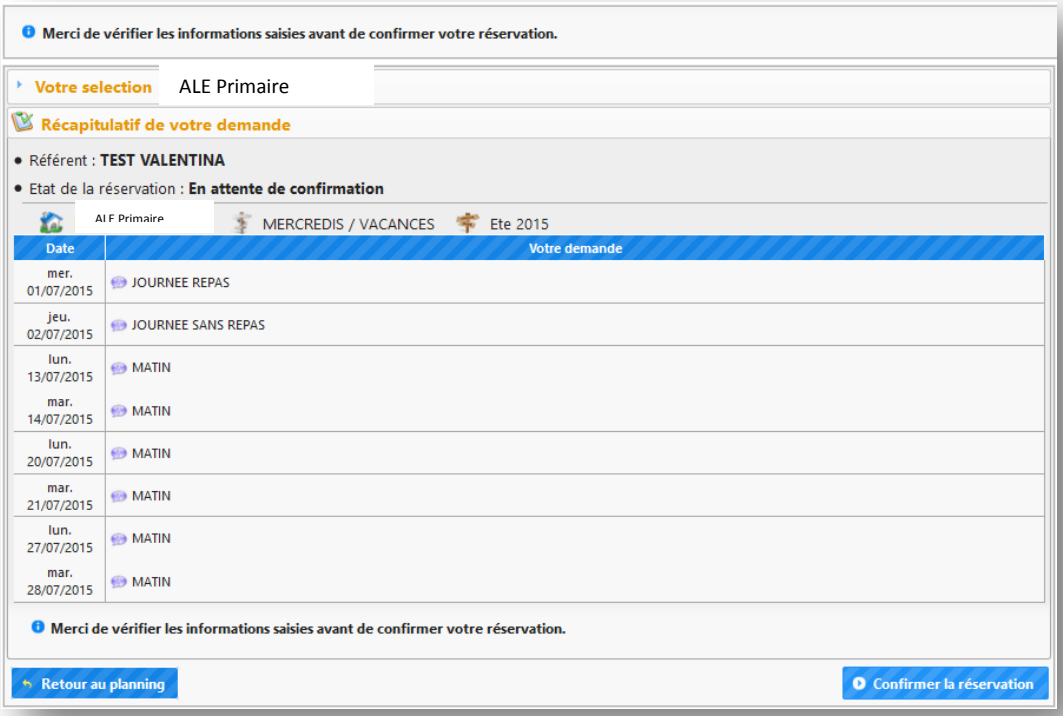
En fonction des délais de traitement de votre demande, voici les icônes qui se positionnent sur le planning. La légende est visible en survolant le bouton ? Légende, situé en haut à droite du planning.

Vous accédez à l'écran de visualisation de votre réservation.

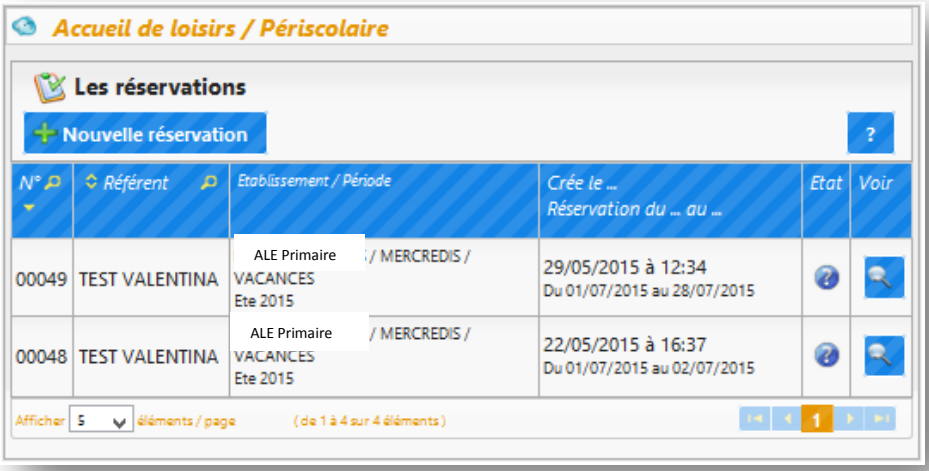
→ Veuillez vérifier les jours de réservation.

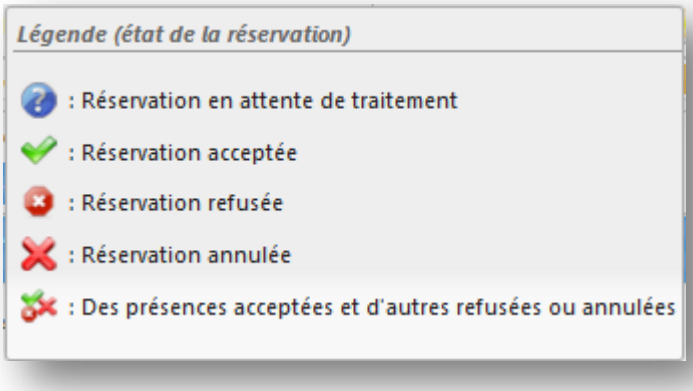
→ Si vous souhaitez corriger le planning de réservation, cliquez sur le bouton **Retour au planning**.

→ Pour valider votre demande de réservation, cliquez sur le bouton **Confirmer la réservation**.



Votre réservation apparait dans la liste des réservations.





Voici les icônes qui peuvent apparaitre à coté de votre réservation en fonction de l'état de votre réservation.

La légende est visible en survolant l'icône ?.

5. Comment faire une demande d'annulation des dates de reservation ?

Pour faire la demande d'annulation de dates de réservation:

→ Positionnez-vous dans le bloc « ***Accueil de loisirs / Périscolaire*** », zone **Les réservations**

→ Cliquez sur le bouton **Nouvelle réservation**

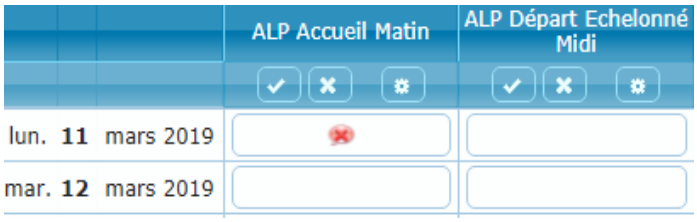
NB : Toute demande d'annulation des dates de réservation est considérée comme une nouvelle réservation.

Une fenêtre affichant la liste de vos enfants apparait :

→ Cliquez sur l'enfant dont la réservation est à modifier.

→ Cliquez sur la période disponible à la réservation et que vous voulez modifier.

→ Cliquez sur le bouton **Continuer** pour passer à l'étape suivante.



POUR FAIRE LA DEMANDE D'ANNULATION D'UNE DATE :

→ Cliquez dans la case de la date de votre choix.

→ L'icône apparait à la place de l'icône affichée.

→ Une fois vos annulations faites cliquez sur **Valider le planning**

Vous accédez à l'écran de visualisation de votre réservation.

→ Veuillez vérifier les jours d'annulation

→ Pour valider votre demande d'annulation de réservation, cliquez sur le bouton **Confirmer la réservation**

Vous accédez à l'écran d'enregistrement de votre demande d'annulation.

→ Le récapitulatif de la demande s'affiche, comportant le nom de l'enfant, le numéro de la réservation, la période et l'état de la demande.

→ Cliquez sur le bouton Terminer pour finaliser votre demande.

Votre demande de réservation a bien été prise en compte. Merci.

Votre sélection ALP MATERNEL /Semaines 11 à 13

Demande de réservation enregistrée

- Référent : Test Valentina
- N° de la réservation : **00005** (du 18/12/2018 à 15:36)
- Etat de la réservation : **Réservation annulée**

ALP MATERNEL | PERISCOLAIRE M | Semaines 11 à 13

Date	Votre demande	Etat
lun. 11/03/2019	ALP Accueil Matin	annulée

Votre demande de réservation a bien été prise en compte. Merci.

Terminer

6. « Mes factures & paiements »

Ce bloc permet de :

→ Voir l'ensemble des factures et des paiements

→ Accéder au détail des factures

→ Payer les factures en ligne

Mes Factures & Paiements Masquer

Total facturé : 861,73€ (4 factures)
Total payé : 133,00€ (1 paiement)
Total restant dû : 728,73€ (3 factures non soldées)

Payer en ligne ?

Date	Détail	Montant facture	Montant paiement	Etat
18/01/2011	Paiement n° 04083 *(par PAYLINE)*		133,00 €	
30/11/2009	Facture n° 2006-00098	249,96 €		
01/01/2009	Facture n° 00001	133,00 €		

Afficher 5 éléments / page (de 1 à 5 sur 5 éléments) 1

30/11/2009	Facture n° 2006-00096	237,27 €			
01/01/2009	Facture n° 00001	133,00 €			

Légende (état de la facture)

: Facture en attente de validation du paiement

: Facture Soldée

: Facture non soldée

: Paiement de cette facture géré par le Trésor Public

Vous visualisez l'affichage des factures de la famille et les icônes qui peuvent apparaitre à coté de vos factures en fonction de leur état.

La légende est visible en survolant l'icône ?.

Vous visualisez l'affichage du paiement et les icônes qui peuvent apparaitre à coté de vos paiements en fonction de leur état.

La légende est visible en survolant l'icône ?.

18/01/2011	Paiement n° 04083 *(par PAYLINE)*		133,00 €	✔

Légende (état du paiement)

- ? : Réglement en attente de validation
- ✔ : Réglement validé
- ✘ : Réglement annulé

Mes Factures & Paiements — Masquer

Total facturé : 861,73€ (4 factures)
Total payé : 133,00€ (1 paiement)
Total restant dû : 728,73€ (3 factures non soldées)

Payer en ligne ?

Date	Détail	Montant facture	Montant paiement	Etat	
18/01/2011	Paiement n° 04083 *(par PAYLINE)*		133,00 €	✔	
30/11/2009	Facture n° 2006-00098	249,96 €		✘	
01/01/2009	Facture n° 00001	133,00 €		✔	

Afficher 5 éléments / page (de 1 à 5 sur 5 éléments) 1

Pour visualiser le détail de la facture :

→ Cliquez sur l'icône sur la ligne de la facture correspondante.

→ Une fenêtre **Détail de la facture** s'ouvre.

Mes Factures & Paiements — Masquer

Total facturé : 861,73€ (4 factures)
Total payé : 133,00€ (1 paiement)
Total restant dû : 728,73€ (3 factures non soldées)

Payer en ligne ?

Date	Détail	Montant facture	Montant paiement	Etat	
18/01/2011	Paiement n° 04083 *(par PAYLINE)*		133,00 €	✔	
30/11/2009	Facture n° 2006-00098	249,96 €		✘	
01/01/2009	Facture n° 00001	133,00 €		✔	

Afficher 5 éléments / page (de 1 à 5 sur 5 éléments) 1

Pour payer en ligne :

→ cliquez sur le bouton **Payer en ligne**.

Vous accédez à la fenêtre **Paiement** :

→ La liste des factures s'affichent

→ Cochez la (les) facture(s) que vous souhaitez payer.

→ cliquez sur le bouton **Payer en ligne**.

Paiement

Vous avez **3** factures non soldées.

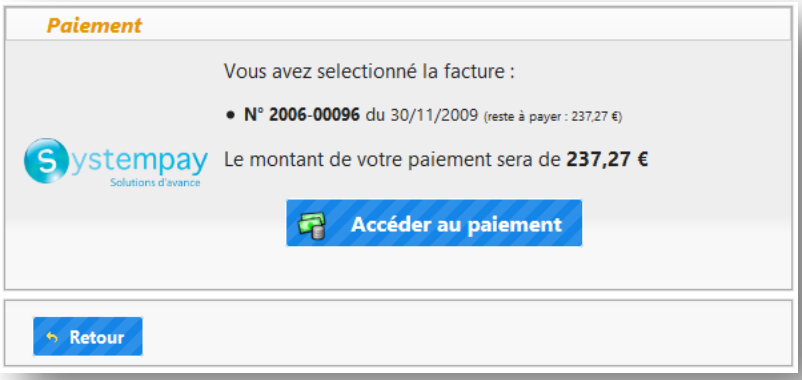
Systempay — Solutions d'avance

Montant du paiement : **237,27 €**

Payer en ligne

Liste des factures à payer

N°	Date	Détail	Montant	Reste à payer	Inclure cette facture au paiement ?
2006-00096	30/11/2009	Référent : DEMO Emilie / DEMO Tom Etablissement : RESTAURANT / MULTI ACCUEIL	237,27 €	**237,27 €**	☑
2006-00097	30/11/2009	Référent : DEMO Emilie / DEMO Tom Etablissement : RESTAURANT / MULTI ACCUEIL	241,50 €	**241,50 €**	☐
2006-00098	30/11/2009	Référent : DEMO Emilie / DEMO Tom Etablissement : RESTAURANT / MULTI ACCUEIL	249,96 €	**249,96 €**	☐



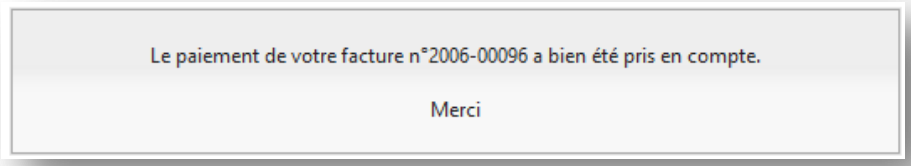
Le récapitulatif s'affiche dans la fenêtre **Paiement** :

→ Vous voyez le numéro de facture et le montant qui sera débité sur votre compte.

→ Cliquez sur le bouton **Accéder au paiement** pour poursuivre l'opération.

Vous accédez à la page sécurisée du prestataire financier.

→ Veuillez suivre les étapes affichées sur la page web pour effectuer votre règlement (choisir le moyen de paiement, entrer le numéro de carte, etc.).



A la fin du paiement en ligne, vous êtes redirigés vers votre espace personnel.

Un message de confirmation de prise en compte de votre paiement s'affiche.

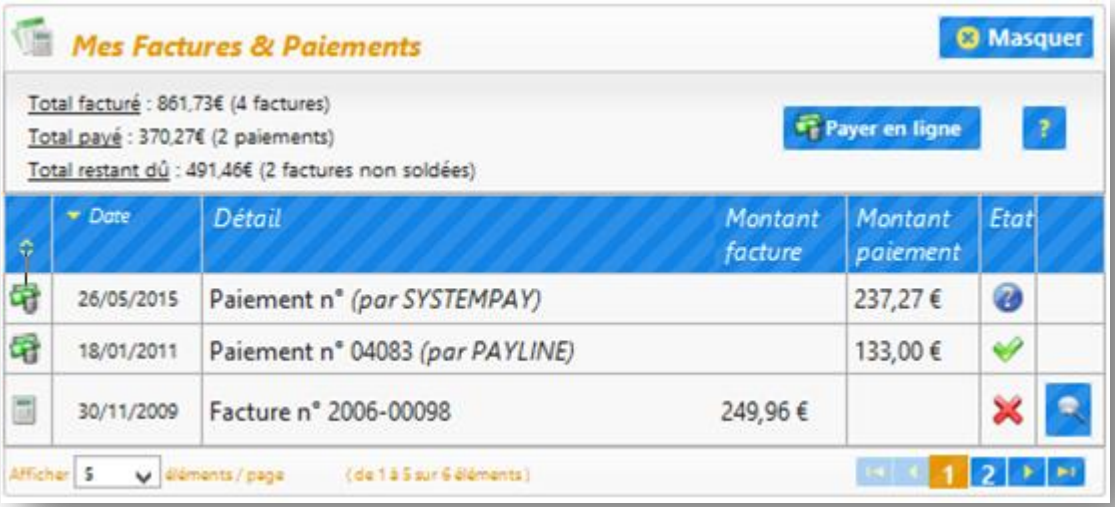
Le paiement s'affiche dans la liste.

En fonction de l'état de traitement, les paiements sont accompagnés des icônes suivants :

: Règlement en attente de validation par la banque

: Règlement validé

: Règlement refusé par la banque



7. Foire aux questions (FAQ)

Que faire si aucune période d'inscription n'apparaît sur ma fiche enfant ?

Vous devez vous rapprocher du secrétariat du Service Enfance Jeunesse.

J'ai suivi la procédure pour régler mes factures mais je ne reçois aucun mail ?

Il arrive parfois que certains mails soient traités comme des « faux positifs », votre logiciel de messagerie considère alors que ces mails sont des spams et sont ainsi redirigés dans les « courriers indésirables ». Veillez alors à vérifier votre boîte courrier indésirable et à mettre le mail de notre service sur liste blanche (personne autorisée).

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.