



# FOIRE AUX QUESTIONS PORTAIL FAMILLE



## **À QUOI SERT LE PORTAIL FAMILLE ?**

Le Portail Famille permet :

- d'inscrire votre enfant aux services périscolaires ;
- de réserver les repas de cantine ;
- de réserver les temps de garderie du matin et du soir ;
- de signaler une absence ou annuler une réservation ;
- de mettre à jour vos coordonnées et votre situation familiale ;
- de consulter et payer vos factures.

## **JE N'AI JAMAIS UTILISÉ LE PORTAIL FAMILLE. COMMENT FAIRE ?**

Vous pouvez consulter le guide utilisateur envoyé via votre ENT ou disponible sur le site internet [www.isigny-omaha-intercom.fr](http://www.isigny-omaha-intercom.fr)

## **DOIS-JE CRÉER UN COMPTE CHAQUE ANNÉE ?**

Non. Vous conservez le même compte. Pensez simplement à vérifier et mettre à jour vos informations à minima avant chaque rentrée scolaire.

## **MON ENFANT DOIT-IL ÊTRE INSCRIT SUR LE PORTAIL POUR UTILISER LA CANTINE OU LA GARDERIE ?**

Oui. Tout enfant doit être inscrit sur le Portail Famille avant de pouvoir fréquenter la restauration scolaire ou les garderies.

**Attention : à partir de septembre 2026, l'inscription à la garderie est obligatoire !**

## **RÉSERVATIONS**

### **PUIS-JE RÉSERVER PLUSIEURS SEMAINES OU PLUSIEURS MOIS À L'AVANCE ?**

Oui. Vous pouvez anticiper vos réservations sur plusieurs semaines ou pour toute l'année scolaire.

### **JE TRAVAILLE EN HORAIRES VARIABLES. PUIS-JE MODIFIER LES RÉSERVATIONS EN COURS D'ANNÉE ?**

Oui. Les réservations peuvent être modifiées dans le respect des délais prévus.

### **PUIS-JE RÉSERVER UN REPAS MOINS DE 7 JOURS AVANT ?**

Non. Le Portail Famille ne permet plus la réservation dans les 48 heures précédant le repas. Vous devez alors contacter le service périscolaire afin de connaître les possibilités d'accueil au 02 31 21 42 27 ou à [virginie.lecharpentier@isigny-omaha-intercom.fr](mailto:virginie.lecharpentier@isigny-omaha-intercom.fr)

### **PUIS-JE INSCRIRE MON ENFANT À LA GARDERIE UNIQUEMENT LE MATIN OU UNIQUEMENT LE SOIR ?**

Oui. Les réservations sont indépendantes pour chaque temps de garderie.

## **PUIS-JE ANNULER UNE RÉSERVATION ?**

Oui, les réservations peuvent être annulées sur le portail famille dans la limite des délais imposés : 24h avant pour la garderie et 48h ouvrées avant pour la cantine. Passé ce délai, le repas sera facturé.

## **MON ENFANT EST ABSENT DE L'ÉCOLE. LE REPAS EST-IL AUTOMATIQUEMENT ANNULÉ ?**

Non. L'absence à l'école n'entraîne pas automatiquement l'annulation du repas. Vous devez effectuer la démarche dans les délais prévus.

## **TARIFS**

### **COMMENT CONNAÎTRE LE TARIF QUI S'APPLIQUE À MA FAMILLE ?**

Le tarif de restauration est calculé automatiquement à partir de votre quotient familial.

### **DOIS-JE FOURNIR MON QUOTIENT FAMILIAL ?**

Non. Le quotient familial est récupéré automatiquement trois fois par an. La tarification correspondante est appliquée sans démarche de votre part.

### **POURQUOI UN REPAS A-T-IL ÉTÉ FACTURÉ AU TARIF OCCASIONNEL ?**

Ce tarif s'applique notamment lorsque :

- le repas n'a pas été réservé ;
- ou la réservation n'a pas été effectuée dans les délais.

### **QUAND VAIS-JE RECEVOIR MA FACTURE ?**

La facturation est réalisée chaque mois. Les factures sont disponibles dans votre espace famille et adressées selon les modalités habituelles de facturation.

### **PUIS-JE METTRE EN PLACE UN PRÉLÈVEMENT AUTOMATIQUE ?**

Oui. La demande peut être effectuée via le Portail Famille ou auprès du service périscolaire.

### **JE SUIS SÉPARÉ.E, PUIS-JE METTRE EN PLACE UN PAIEMENT PARTAGÉ ?**

Le Portail Famille ne permet pas de mettre en place le paiement partagé. Vous devez contacter le service périscolaire afin de le mettre en place au 02 31 21 42 27 ou à [virginie.lecharpentier@isigny-omaha-intercom.fr](mailto:virginie.lecharpentier@isigny-omaha-intercom.fr)

### **POURQUOI LE TARIF AFFICHÉ POUR LES REPAS EST DE 4,10 € LORS DE MES RÉSERVATIONS DE RENTRÉE ?**

Lors de l'ouverture des réservations pour la nouvelle année scolaire, le Portail Famille applique automatiquement le tarif le plus élevé (4,10 €) tant que les quotients familiaux n'ont pas été mis à jour.

Aucune inquiétude : nos services procèdent à la mise à jour des quotients familiaux avant la première facturation. Le tarif correspondant à votre situation sera alors appliqué automatiquement et une régularisation sera effectuée si nécessaire.

Vous n'avez aucune démarche particulière à faire.

## **INFORMATIONS PRATIQUES**

### **JE CHANGE D'ADRESSE, DE NUMÉRO DE TÉLÉPHONE, DE SITUATION FAMILIALE. QUE DOIS-JE FAIRE ?**

Vous devez mettre à jour votre dossier sur le Portail Famille dès que possible.

### **MON ENFANT PEUT-IL ÊTRE RÉCUPÉRÉ PAR UNE PERSONNE DE CONFIANCE ?**

Oui, à condition qu'elle figure dans la liste des personnes autorisées sur le Portail Famille.

### **MON ENFANT BÉNÉFICIE D'UN P.A.I. COMMENT CELA FONCTIONNE-T-IL ?**

Les enfants disposant d'un Projet d'Accueil Individualisé peuvent bénéficier d'un tarif spécifique lorsqu'ils apportent leur panier-repas fourni par la famille.

### **MON ENFANT CHANGE D'ÉCOLE, DOIS-JE EFFECTUER UNE DÉMARCHE ?**

Non, si la nouvelle école se situe sur le territoire intercommunal, les informations seront automatiquement enregistrées sur le portail famille.

### **JE RENCONTRE UNE DIFFICULTÉ SUR LE PORTAIL FAMILLE. QUI CONTACTER ?**

Le service périscolaire reste votre interlocuteur privilégié pour toute question concernant les inscriptions, réservations, annulations ou factures.

[Vous pouvez le contacter au 02 31 21 42 27](tel:0231214227) ou par mail à [virginie.lecharpentier@isigny-omaha-intercom.fr](mailto:virginie.lecharpentier@isigny-omaha-intercom.fr)