

## PORTAIL FAMILLES

### Compte-rendu de rencontre-Maire d'Acigné-Représentants des parents d'élèves (RPE)

**Présents :** Mairie d'Acigné : Cédric BESNARD (directeur Scolaire-Enfance-Jeunesse-Sport),  
Marie FESNEAU (agent administratif) et Catherine ROUX, adjointe.  
RPE Elémentaire : Séverine NOBILET  
RPE Maternelle : Marie ANET et Bénédicte HUYNH-SABOURIN  
RPE Ecole Privée : Anne-Gaëlle GESLIN

Depuis le 1er février, la ville d'Acigné a déployé le Portail Familles permettant ainsi aux parents d'effectuer les démarches relatives aux inscriptions et aux réservations pour l'ensemble des services municipaux fréquentés par leurs enfants (crèche, restaurant scolaire, garderies, étude surveillée, accueil de loisirs et Espace Jeunes).

Après le 1<sup>er</sup> mois de mise en place, la ville d'Acigné a sollicité les représentants des parents d'élèves de l'ensemble des écoles pour un 1<sup>er</sup> un bilan de fonctionnement afin de recenser les principales remarques formulées et tenter de trouver des solutions pertinentes visant à optimiser le service offert aux familles tout en préservant l'opérationnalité de l'outil.

### **UTILISATION DU PORTAIL**

#### **Retour RPE : Problématique liée à la visualisation du récapitulatif des réservations**

Réponse Mairie : 3 possibilités

1) **un mail de récapitulatif des réservations effectuées (voir ci-dessous),**

**De:** "nepasrepondre acigne" <nepasrepondre\_acigne@espace-citoyens.net>

**À:** "Mme Test Madame TEST" <famille-de-test@ville-acigne.fr>

**Envoyé:** Jeudi 7 Mars 2019 17:06:31

**Objet:** Ville d'Acigné - Récapitulatif de réservation

Référence : 4397

Bonjour,

Votre demande Réservation enregistrée le 07/03/2019 a été traitée positivement.

#### **Détail de la demande**

Test Enfant 2 - Restauration Scolaire - du 03/09/2018 au 05/07/2019 - Restaurant d'enfants municipal - Restaurant

CALENDRIER

vendredi 8 mars 2019 :

+ Repas

lundi 11 mars 2019 :

+ Repas

mardi 12 mars 2019 :

+ Repas

2) sur votre Espace Familles, dans Tableau de bord, « Dernières demandes-La demande » vous retrouvez le récapitulatif des réservations,

**ESPACE FAMILLE**  
 Test Madame TEST  
 Place de la Mairie  
 35690 ACIGNE  
 02 99 04 30 00  
 02 99 04 30 00  
 famille-de-test@ville-acigne.fr

**MON TABLEAU DE BORD**

Dernières demandes | Pièces justificatives | Mes actualités | Coordonnées

**DERNIÈRES DEMANDES EFFECTUÉES**

Date	Heure	Statut	Détails	Action
21 mars 2019	15:33	⌚	DEMANDE N° 5932 ENFANCE Réservation Test Enfant 1 Bis - ALSH Mercredis - Pôle Enfance - le 03/04/2019	Traitée positivement
21 mars 2019	15:32	⌚	DEMANDE N° 5930 ENFANCE Réservation Test Enfant 1 Bis - Accueil Périscolaire - Ecole Élémentaire du Chevré - du 22 au 29/03/2019	Traitée positivement
21 mars 2019	15:32	⌚	DEMANDE N° 5931 ENFANCE Réservation Test Enfant 1 Bis - Restauration Scolaire - Restaurant d'enfants municipal - du 22 au 29/03/2019	Traitée positivement
19 mars 2019	16:06	📄	DEMANDE N° 5601 ENFANCE Liste d'attente TAPO Maternelle privée Test Test Enfant 1	Traitée négativement

VOIR TOUTES MES DEMANDES

Cliquez sur la demande recherchée. Le suivi de la demande apparaît.

**SUIVI DE LA DEMANDE N° 5930**

21 mars 2019 15:32 ⌚

DEMANDE N° 5930  
ENFANCE Réservation  
Test Enfant 1 Bis - Accueil Périscolaire - Ecole Élémentaire du Chevré - du 22 au 29/03/2019

Traitée positivement

**RÉSERVATION**  
 Test Enfant 1 Bis - Accueil Périscolaire - du 03/09/2018 au 05/07/2019 - Ecole Élémentaire du Chevré - Accueil Périscolaire

ven. 22/03/2019	lun. 25/03/2019	mar. 26/03/2019	mer. 27/03/2019	jeu. 28/03/2019	ven. 29/03/2019
Gard Soir	Gard Soir	Gard Soir	GardMerMat Gard Midi	Gard Matin Gard Soir	Gard Matin Gard Soir

**Le demandeur**

**La demande**

Historique

Echanges

Pièces jointes

Rendez-vous

Cliquez sur l'onglet « La demande ». Vous retrouvez le récapitulatif de votre réservation.

3) sur votre Espace Familles, en cliquant sur l'enfant concerné, vous retrouvez son Agenda (planning du mois) avec les réservations faites (code couleur par service). Ce moyen est un peu plus technique.

MON ACCUEIL ACTUALITÉS EDITION DE DOCUMENTS ACTIVITÉS INFOS PRATIQUES

### ESPACE FAMILLE

 **Test Madame TEST**  
Place de la Mairie  
35690 ACIGNE  
02 99 04 30 00  
02 99 04 30 00  
famille-de-test@ville-acigne.fr

Profil Identifiants Entourage

07/04 Bienvenue sur votre espace privé  
Cet espace privé a pour objectif, de simplifier l'ens

### MON TABLEAU DE BORD

- Dernières demandes
- Pièces justificatives
- Mes actualités
- Coordonnées

### MA FAMILLE

- Gérer les réservations
- Dossier Administratif
- Justifier une absence
- Simulation des tarifs

### MEMBRES FOYER

 Test Enfant 4	 Test Enfant 1 Bis	 Test Enfant 2
 Test Test Enfant 1	 Test Enfant 1	 Test test enfant 3

Cliquez sur l'enfant concerné par la réservation recherchée



Test Enfant 1 Bis TEST

### MES INFORMATIONS

Changement de courriels 
 Changement de téléphones 
 Changement d'adresses...

### MA FAMILLE

Gérer les réservations 
 Justifier une absence 
 Dossier Administratif

Retrouvez son « Agenda » et les codes couleurs

Mars 2019

LU	MA	ME	JE	VE	SA	DI
25	26	27	28	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

### MON AGENDA

- ALSH Mercredis  
Pôle Enfance  
du 21 mars 2019 au 05 juillet 2019
- Accueil Périscolaire  
Ecole Élémentaire du Chevré  
du 21 mars 2019 au 05 juillet 2019
- Inscription Scolaire Élémentaire  
Ecole Élémentaire du Chevré
- Restauration Scolaire  
Restaurant d'enfants municipal  
du 21 mars 2019 au 05 juillet 2019

18 MARS / 24 MARS

	LUNDI 18	MARDI 19	MERCREDI 20	JEUDI 21	VENDREDI 22	SAMEDI 23	DIMANCHE 24
ALSH Mercredis Pôle Enfance du 21 mars 2019 au 05 juillet 2019							
Accueil Périscolaire Ecole Élémentaire du Chevré du 21 mars 2019 au 05 juillet 2019					18:30-18:45		
Inscription Scolaire Élémentaire Ecole Élémentaire du Chevré							
Restauration Scolaire Restaurant d'enfants municipal du 21 mars 2019 au 05 juillet 2019					Repas		

### Exemples

Le code couleur du service réservé apparaît par des petites cases

**Bleu** pour l'accueil périscolaire

**Violet** pour les repas au Restaurant Scolaire

## **Retour RPE : Problématique liée au nombre de mails reçu suites aux réservations**

**Réponse Mairie :** la réduction du nombre de mails émis est opérationnelle.

Pour les services périscolaires (cantine, garderies, étude, ...), un seul mail de confirmation est conservé avec le récapitulatif des réservations (voir précédemment).

Pour les préinscriptions sur les listes d'attente des activités suivantes : TAPO-Séjours-Stages-Sorties à la journée, un mail de prise en compte de la demande est conservé.

Puis, un mail de confirmation d'inscriptions aux activités est également envoyé à l'issue du traitement des préinscriptions par le service Enfance-Jeunesse.

## **Retour RPE : Longueur d'accès et redondance à la page « Démarche » pour les réservations. Possibilité d'un accès direct à cette procédure ?**

**Réponse Mairie :** La simplification de cet accès est à l'étude mais le rappel des intitulés et des sigles correspondant (ALSH, GardMatin, GardAprEtu...) semble important à conserver. Il permet aux familles de bien vérifier où elles se situent dans la démarche de réservation. Cela est d'autant plus vrai pour les nouvelles familles leur permettant ainsi de présenter la démarche.

Extrait : « Vous vous apprêtez à faire une réservation pour un des services périscolaires suivants : restauration scolaire, accueil périscolaire, étude, ALSH mercredi ou vacances scolaires.

Le guide d'utilisation est à votre disposition en page d'accueil pour vous aider dans votre démarche. »

## **REPRESENTANT DE LA FAMILLE**

### **Retour RPE : Le choix par défaut du père comme représentant est dommage et non cohérent avec l'égalité homme-femme que l'on se doit de mettre en place. De même que les couleurs par défaut des enfants.**

**Réponse Mairie :** Effectivement, il s'agit d'un choix par défaut du logiciel pour le représentant issu de la récupération de la base de données de l'ancien logiciel. Selon cette récupération, ce n'est pas systématiquement le père qui a été récupéré mais aussi la mère.

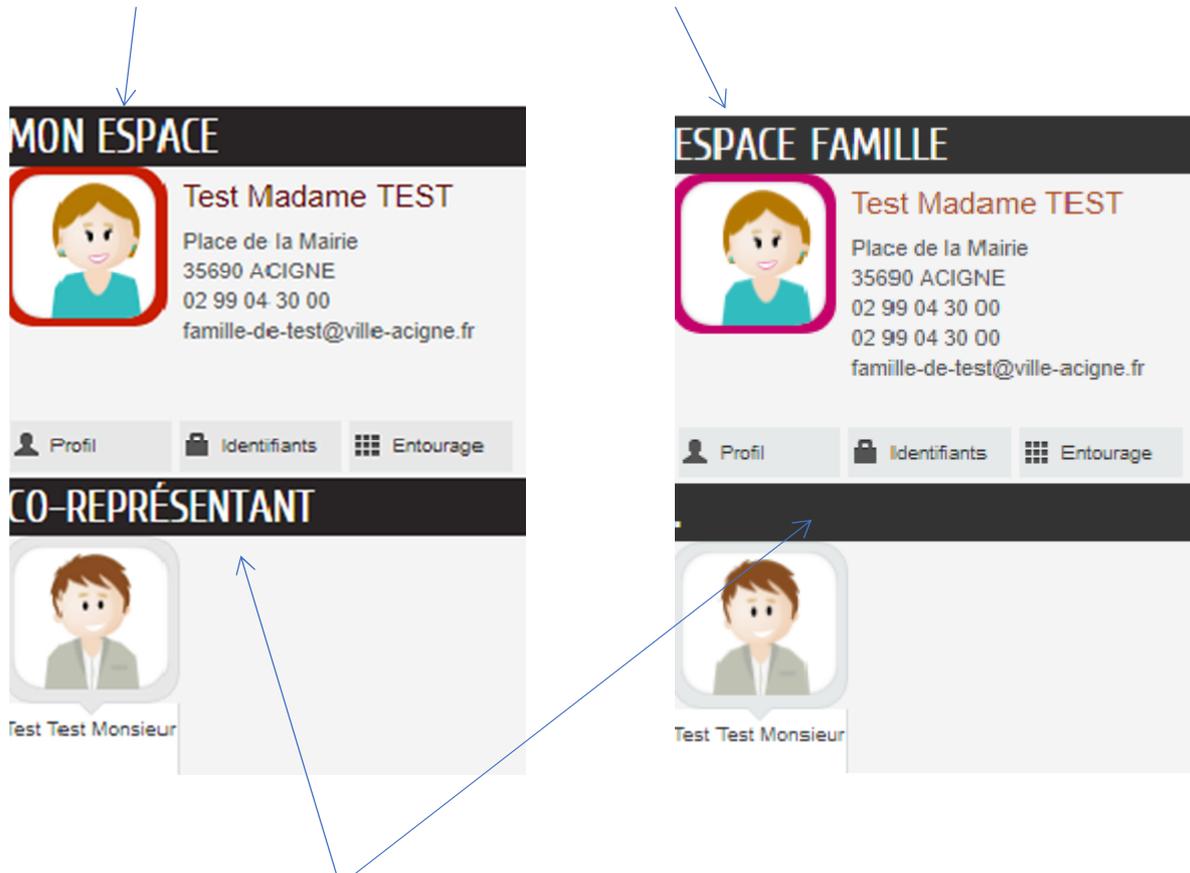
Ce point fera l'objet d'une attention particulière car il devra tenir compte de la future loi relative à la dénomination de la famille et des intitulés des représentants (parent 1/parent 2, père/mère, père/père, mère/mère...).

En attendant, une solution temporaire a été mise en place en attendant.

## AVANT

## MAINTENANT

« MON ESPACE » s'est transformé en « ESPACE FAMILLE ».



L'intitulé « CO-REPRESENTANT » a été supprimé.

D'autre part, le fournisseur Arpège nous a confirmé que des couleurs neutres (non connues à ce jour) pour la représentation des enfants seront mis en place lors de la prochaine évolution du Portail Familles, probablement courant avril.

### **Retour RPE : Pourquoi l'adresse mail du père est-elle l'adresse de référence ?**

**Réponse Mairie :** L'adresse mail prise en compte est l'adresse qui était référencée dans l'ancienne base de données. Il s'agit de la première adresse saisie dans la feuille d'inscription annuelle. Il peut s'agir du père ou de la mère, mais pas systématiquement du père.

L'adresse de référence peut être modifiée sur l'Espace Famille dans « Mon tableau de bord » - « Coordonnées » - « Changement de courriels ».

Par ailleurs, les mails adressés aux familles commenceront systématiquement par « **Bonjour** » et non plus « Madame » ou « Monsieur », ni « Madame, Monsieur ».

## **Retour RPE : Problématique liée à la situation des parents séparés : un seul compte pour les deux parents, visibilité sur les réservations de l'autre, facturation, ... ?**

**Réponse Mairie :** le Portail Familles est bien configuré pour la situation des parents séparés.

Il permet aux parents séparés de mettre en place un calendrier de garde alternée avec 2 comptes distincts. Chaque parent peut réserver sur sa semaine de garde mais ne peut agir sur la semaine de l'autre parent et ne peut voir les réservations faites par l'autre parent.

Un compte est associé à un seul compte bancaire et donc à une seule facturation. La création de deux comptes distincts implique, par conséquent, deux facturations distinctes (cas d'une garde alternée).

Pour ce faire, les parents doivent se rendre en mairie et fournir :

- Un justificatif de garde alternée
- Les copies des pièces d'identité des deux parents
- Un calendrier de garde alterné, signé des deux parents

Les parents ne sont pas obligés de se rendre à la mairie en même temps. Si un seul parent finance les activités périscolaires, il ne pourra y avoir qu'un seul compte. Chaque cas pourra être étudié avec le service famille lors de la venue en mairie des parents concernés.

## **ACTIVITES PERISCOLAIRES-TAPI/TAPO**

### **Retour RPE : Les TAPI-TAPO entraînent plusieurs remarques/questions :**

- Problème de communication sur l'ouverture des inscriptions (plusieurs familles ont « raté » la dernière inscription) et la fourniture des plaquettes descriptives par voie papier. Est-il possible d'en informer les familles par mail ? L'obligation de cocher tous les choix n'est pas adaptée : les enfants peuvent ne pas être intéressés par tous les ateliers ou peuvent déjà en avoir fait certains.
- Est-il possible de laisser la plaquette descriptive numérique à disposition après les inscriptions (possibilité de consulter ce que les enfants vont faire) ?
- Le mail de validation des inscriptions est très complexe : difficulté de savoir quel enfant est inscrit à quelle activité (cas de fratrie).

### **Réponse Mairie :**

- Des fenêtres pop-up apparaissent lors de la connexion sur le Portail Familles pour prévenir de l'ouverture des inscriptions à venir. Par ailleurs, les inscriptions sont ouvertes, comme avant, systématiquement 2 à 3 semaines avant les vacances scolaires. Plus aucune plaquette papier ne sera fournie (TAPI-TAPO, ALSH...)

*A noter qu'un mail a été transmis ce mardi 19 mars pour annoncer l'ouverture des inscriptions pour les vacances de Printemps et des TAPI-TAPO.*

- Pour l'obligation de cocher tous les choix d'activité, la mairie réfléchit à un dispositif d'ordre de préférence (1 à 3 par exemple). En attendant, il est possible de contourner le « problème » en choisissant plusieurs fois la même activité. (Par exemple, si une seule activité intéresse l'enfant, il suffit de cocher 7 fois l'activité en question. Attention, cela n'assure pas forcément l'obtention de l'activité).
- Il n'est pas nécessaire de laisser la plaquette à disposition après les inscriptions puisqu'aucune information descriptive des activités n'apparaît dessus.
- La simplification et/ou la personnalisation des mails de validation d'inscription aux TAPI-TAPO seront étudiées.

## **ACTIVITES EXTRACOLAIRES-SORTIES EXTERIEURES**

**Retour RPE : La pratique du « Premier arrivé – Premier servi » pour l’inscription aux activités du centre de loisir paraît injuste pour les enfants, selon les cas. Pourquoi la politique de choix par ordre de préférence (comme cela est fait pour les TAPI-TAPO) n’est-elle pas appliquée pour ces activités ? N’est-il pas possible d’appliquer un nombre maximal de sortie par enfant ?**

**Réponse Mairie :** la mairie rappelle que cette politique du « Premier arrivé – Premier servi » n’est applicable qu’aux petites sorties extérieures de l’accueil de loisirs (piscine, woupi, bowling, ...). Les séjours/stages/sorties et TAPI-TAPO ne sont pas concernés.

Ce choix a notamment été effectué en raison d’inscriptions (de précaution) des familles à des sorties extérieures mais qui annulait ses inscriptions ultérieurement pour diverses raisons. Or, ces désinscriptions généraient du temps de traitement supplémentaire pour le service Enfance-Jeunesse. Le principe de paiement directement à la réservation engage donc les familles au moins financièrement ; espérant que l’engagement à la réservation soit confirmée avec la présence de l’enfant à l’activité.

Par ailleurs, la mairie précise que, pour les vacances de février, aucun enfant n’a eu à pâtir de cette politique. Toutes les familles concernées ont, naturellement, inscrit leurs enfants à un nombre limité de sorties, dans les respects des uns et des autres. (30 places pour les sorties = 29 enfants différents). Chaque enfant a ainsi pu profiter d’au moins une sortie. Il faudra observer sur les prochaines vacances scolaires et notamment la période d’été 2019 pour vérifier que les familles continuent de jouer le jeu.

Il n’est pour l’instant pas envisagé de modifier cette politique pour les petites sorties car l’attribution des activités par ordre de préférence et selon les critères habituels (mixité filles- garçons, équilibre des tranches d’âge, turn-over) pour les séjours/stages/sorties et TAPI-TAPO mobilise déjà fortement le service Enfance-Jeunesse.

## **DELAI DE RESERVATIONS-FACTURATION**

**Retour RPE : Le délai d’inscription (actuellement la veille avant minuit) peut-il être modifié ? Les pénalités financières impliquées par le non-respect des inscriptions peuvent-elle être rappelées ? Pourquoi est-il nécessaire de fournir un justificatif en cas de changement de programme afin de ne pas être pénalisé financièrement ?**

**Réponse Mairie :** on ne parle pas de pénalités mais plutôt de « participation aux coûts générés par l’absence de réservation ou l’absence non justifiée »

Le délai d’inscription est déjà très court ; il ne sera pas modifié. La participation aux coûts générés par l’absence de réservation ou l’absence non justifiée cas de non-respect des inscriptions sont les suivantes :

- ALSH : Pas de majoration. En cas d’absence injustifiée, la journée sera facturée normalement. Si justificatif fourni pas de facturation.
- Cantine/Garderies/Etude : Dans les deux cas (pas de réservation mais enfant présent – réservation mais enfant absent), les services seront facturés intégralement + 50%, en cas

d'absence injustifiée (justificatif, de type certificat médical, de décès... à fournir dans les 72h).

Cette participation se justifie par le coût de revient d'un animateur qui n'est pas intégralement payé par le prix payé par les familles (une réservation non honorée est un coût pour la mairie) ainsi qu'au souhait de la mairie de maintenir une certaine rigueur. A ce jour 10 à 15% des enfants inscrits à l'ALSH du mercredi ne sont pas présents et ce, sans justificatif. Par ailleurs, au mois de mars, encore une vingtaine de famille n'a pas activé son compte sur le portail famille et implique des présences non prévues aux activités périscolaires.

Par conséquent, la participation aux coûts générés par l'absence de réservation ou l'absence non justifiée ne peut être supprimée.

**Echanges RPE/Mairie : Les RPE demandent, dans ce cas, à une redéfinition des modalités de justificatifs : nature (justification libre de la part des parents sans fourniture obligatoire d'une pièce jointe telle qu'un certificat médical ou autre, attestation des instituteurs d'appel des parents pour enfant malade, ...) et délai (minimum 1 semaine).**

**Réponse Mairie :** la facturation de février sera transmise aux familles par courrier et en dématérialisé via le portail. L'accord des familles sera nécessaire pour effectuer une facturation à 100% dématérialisée.

Le paiement en ligne est en cours de mise en place mais les services de l'Etat freinent.

Les prélèvements automatiques doivent être de nouveau validés par les familles (nouveau mandat de prélèvements à signer transmis par mails aux familles courant janvier : seul 1/3 des familles auparavant en prélèvement automatique ont renvoyé le document).

La période de souplesse accordée par la mairie en février (phase de test et d'observation) est étendue au mois de mars : pendant cette période, il n'y aura pas de majoration et la facturation sera effectuée au réel.

Les conditions de facturations usuelles (réservations, majorations....) seront appliquées à partir du mois d'avril.

En cas de bug du Portail Familles, les familles sont invitées à envoyer directement un mail : [mairie@ville-acigne.fr](mailto:mairie@ville-acigne.fr)

Les éventuelles modifications non prises en compte à cause d'un bug seront considérées par la mairie dans le cadre de la facturation.

## **INFORMATION AUX FAMILLES- NOUVELLES DISPOSITIONS APPLICABLES AU 1<sup>ER</sup> AVRIL**

Depuis le 1er février, la ville d'Acigné a déployé le Portail Familles permettant ainsi aux parents d'effectuer les démarches relatives aux inscriptions et aux réservations pour l'ensemble des services municipaux fréquentés par leurs enfants (crèche, restaurant scolaire, garderies, étude surveillée, accueil de loisirs et Espace Jeunes).

Après le 1<sup>er</sup> mois de mise en place, un bilan a été fait avec les représentants des parents d'élèves de l'ensemble des écoles afin de recenser les principales remarques formulées et tenter de trouver des solutions pertinentes visant à optimiser le service offert aux familles tout en préservant l'opérationnalité de l'outil.

Outre certains éléments de présentation dont la modification a déjà été sollicitée par la commune et qui seront progressivement revus par l'éditeur, la principale difficulté concerne **la nature du justificatif d'absence** demandée aux familles pour les absences de courte durée et principalement **le certificat médical**.

Il a donc paru opportun de simplifier le dispositif en responsabilisant les parents. A compter du 1<sup>er</sup> avril 2019, afin de justifier le premier jour d'absence pour maladie ou blessure, **le certificat médical ne sera plus exigé** pour les services suivants : restaurant scolaire, garderies, étude surveillée.

En cas d'enfant malade ou blessé dans la nuit et **absent à l'école, les familles devront obligatoirement prévenir les services municipaux avant 9h à l'adresse mail suivante : [mairie@ville-acigne.fr](mailto:mairie@ville-acigne.fr)** afin que la désinscription puisse être enregistrée.

Il incombera aux familles de préciser les services concernées par les réservations préalables : restaurant scolaire, garderies, étude surveillée, récréation maternelles et de procéder le cas échéant sur le portail famille à l'annulation des inscriptions effectués pour les jours suivants si l'état de santé de l'enfant le nécessite.

**Dans ce cadre, et pour le premier jour d'absence, les réservations effectuées seront annulées par les services et aucune facturation ne sera appliquée aux familles.**

**Il en sera de même pour l'enfant amené à quitter l'école en cours de journée et pour les enfants que les parents acceptent de prendre en charge en cas d'absence inopinée de l'enseignant le matin.**

En cas de maladie ou blessure dans la nuit et d'absence de l'école, l'inscription ne peut être annulée par les services que s'ils ont été informés de l'absence de l'enfant par courriel avant 9 heures. Si tel n'est pas le cas, le certificat médical devra être fourni ou le principe de la participation aux coûts générés par la réservation sans présence sera alors appliqué conformément aux modalités définies ci-dessous :

<b>Services</b>	<b>Participation aux coûts générés par l'absence de réservation ou l'absence non justifiée</b>
Restaurant d'enfants municipal	Tarif selon quotient familial + 50%
Garderies	Tarif brut selon quotient familial + 50%
Etude surveillée	Tarif selon quotient familial + 50%
Garderie après étude	Tarif + 50%

**Toutes les autres dispositions y compris la possibilité de fournir un certificat médical dans les délais impartis pour ceux qui le souhaitent demeurent inchangées.**

**A titre exceptionnel, dans le cadre des mesures d'accompagnement de mise en œuvre du portail famille, aucune participation aux coûts générés par l'absence de réservation ou absence non justifiée ne sera facturée aux familles pour les mois de février et mars 2019.**