

## GUIDE DE L'UTILISATEUR

### DU PORTAIL FAMILLES DE LA VILLE DE SAINT ANDRE

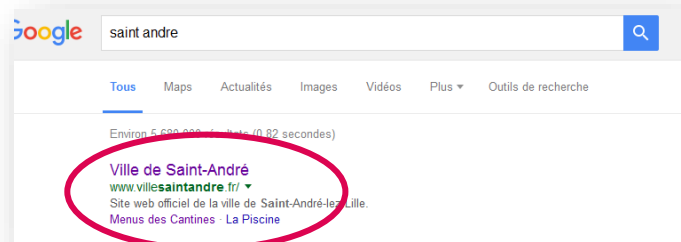
Le portail familles vous permet de réserver les repas de vos enfants, de les annuler, de consulter vos informations, réservations et factures et vous offre la possibilité de payer en ligne.

La réservation des repas, obligatoire, doit être effectuée au plus tard 7 jours avant la date (soit J-7), avant 10h.

### 1ERE INSCRIPTION AU PORTAIL

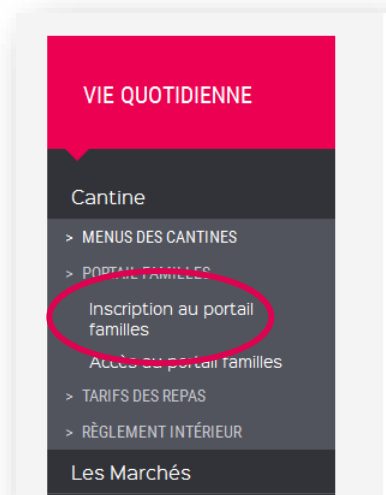
Pour utiliser le portail, il faut préalablement s'inscrire et demander un identifiant. Les identifiants restent valables d'une année sur l'autre.

Connectez sur le site de la ville :  
[www.villesaintandre.fr](http://www.villesaintandre.fr)



Une fois sur le site de la ville, cliquez sur l'onglet « **RESTAURATION SCOLAIRE** »


Dans « **VIE QUOTIDIENNE** », cliquez sur le lien « **INSCRIPTION AU PORTAIL FAMILLES** »



Pour cela, nous vous demandons d'utiliser le site internet dédié : le "portail familles" !

Merci de vous inscrire **ICI** pour recevoir vos identifiants et mot de passe

Nous vous invitons à retrouver, ci-dessous, les modalités de réservation ou annulation des repas...

 MODALITÉS DE RÉSERVATION / ANNULATION DES REPAS  
Format :  PDF Poids : 1,24 Mo

 **CONSULTER**

Cliquez sur le lien en rose.  
Il vous amène au formulaire d'inscription en ligne.

Remplissez **tous les champs** afin de nous transmettre les informations nécessaires à la création de votre portail famille.

Je soussigné(e) *	Prénom NOM
Courriel *	*****@*****.fr <small>vérifiez bien votre courriel : vous recevrez une confirmation de réception une fois le formulaire validé ▲</small>
Nom et prénom de l'enfant (1) *	Nom et prénom de l'enfant (1)
Date et lieu de Naissance (1) *	Le **/**/**** à Xxxxxxxx
Nom et prénom de l'enfant (2)	Nom et prénom de l'enfant (2)
Date et lieu de Naissance (2)	Le **/**/**** à Xxxxxxxx
Nom et prénom de l'enfant (3)	Nom et prénom de l'enfant (3)

#### Utilisation de vos données personnelles

[Tout savoir sur l'utilisation de vos données personnelles...](#)

**ENVOYER**

Une fois le formulaire intégralement rempli, cliquez sur « **ENVOYER** ».

Une fois votre demande reçue par nos services, vous recevez une confirmation d'envoi de votre demande. Celle-ci est traitée sous huitaine.

Quand votre portail est créé, vous recevez un mail comportant votre **MOT DE PASSE** et un lien **d'ACTIVATION DU PORTAIL**. Il est très important de noter votre mot de passe et de cliquer sur ce lien afin de d'activer votre portail famille.

Il vous est également possible de modifier votre mot de passe. Pour cela connecter vous à votre portail à l'aide de votre Login (adresse mail) et de votre Mot de passe. Une fois dans votre espace personnel, cliquer sur « **MODIFIER MON MOT DE PASSE** ».

[Consultation des informations famille](#)

[Modifier mon login \(adresse mail\)](#)

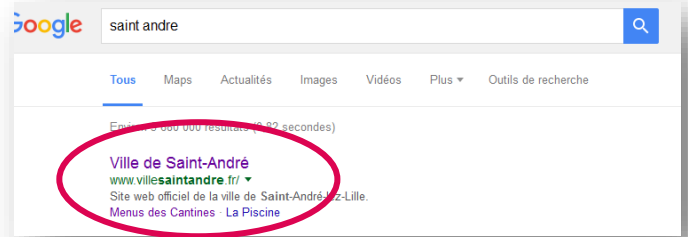
**[Modifier mon mot de passe](#)**

**Votre portail est maintenant créé.**

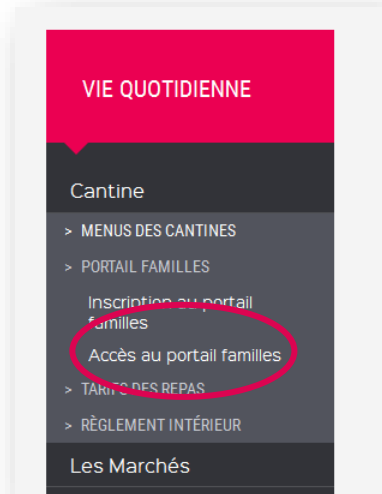
# ACCES AU PORTAIL ET RESERVATIONS

Connectez-vous sur le site de la ville :

[www.villesaintandre.fr](http://www.villesaintandre.fr)



Une fois sur le site de la ville, cliquez sur l'onglet « **RESTAURATION SCOLAIRE** »

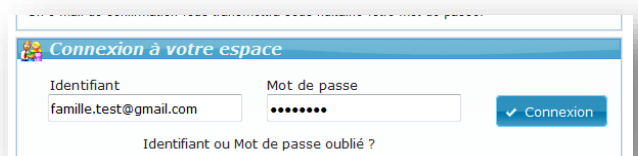


Dans « **VIE QUOTIDIENNE** », cliquez sur le lien « **ACCES AU PORTAIL FAMILLES** »



Cliquez sur la « capture écran » du Portail Familles

Vous arrivez maintenant sur le Portail Famille. Pour vous connecter à votre espace personnel, il vous suffit de renseigner vos identifiants (adresse mail) et mot de passe, puis de cliquer sur « **CONNEXION** ».



## MOT DE PASSE OUBLIE

Si vous avez perdu ou oublié votre mot de passe, cliquez sur « **IDENTIFIANT OU MOT DE PASSE OUBLIE** ».

Identifiant  Mot de passe

**Identifiant ou Mot de passe oublié ?**

Renseignez l'adresse mail à laquelle vous souhaitez recevoir votre mot de passe, puis cliquez sur « **VALIDER** ».

famille.test@gmail.com

Retour Valider

Vous arrivez dans votre espace personnel. Afin de faire une réservation, cliquez sur « **NOUVELLE RESERVATION** ».

**Informations du compte**

Consultation des informations famille  
Modifier mon login (adresse mail)  
Modifier mon mot de passe

**INFORMATIONS**

Toutes modifications (coordonnées, situation familiale, QF...) doivent être directement renseignées au service facturation (coordonnées ci-contre).  
Merci.

**Enfants**

LOUISE  
CHARLES

**Reservation scolaire**

**Nouvelle réservation**

N°	Réfèrent	Etablissement / Période	Crée le ... Réservation du ... au ...	Etat Voir
----	----------	-------------------------	--	-----------

Cliquez sur l'enfant pour lequel vous voulez faire la réservation.

**Nouvelle réservation**

LOUISE  
CHARLES

Cliquez sur le restaurant dans lequel votre enfant déjeune.

**Choix de l'établissement et de la période**

- RESTAURANT LES PEUPLIERS
- RESTAURANT SCHUMAN
- COLLEGIENS
- SCOLAIRE MATERNEL
- SCOLAIRE MATERNEL SAINT JOSEPH

## POUR MEMO : RESTAURANTS SCOLAIRES

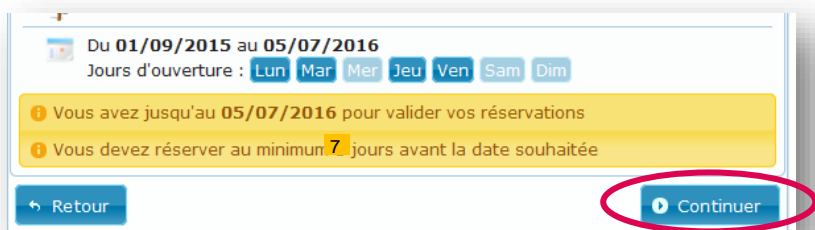
### Restaurant Les Peupliers :

- Les Peupliers Maternelle
- Les Peupliers Primaire

### Restaurant Schuman

- Desbordes – Valmore
- Saint Joseph Maternelle
- Jules Ferry – Marie Curie
- Saint Joseph Primaire
- Collège Saint Joseph

Le portail vous propose ici un **récapitulatif des conditions de réservation** des repas de vos enfants.



Du 01/09/2015 au 05/07/2016  
Jours d'ouverture : Lun Mar Mer Jeu Ven Sam Dim

Vous avez jusqu'au 05/07/2016 pour valider vos réservations  
Vous devez réserver au minimum 7 jours avant la date souhaitée

Retour Continuer

Pour poursuivre votre inscription, cliquez sur « **CONTINUER** ».

Vous arrivez sur le planning de réservation.

Il vous suffit de cliquer sur le(s) jour(s) pour lesquels vous souhaitez réserver un repas.



Votre sélection RESTAURANT SCHUMAN /Année 2015/2016 (schuman coll.)

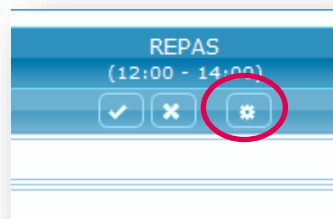
Planning - LOUISE ? Légende

	REPAS (12:00 - 14:00)
lun. 04	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
mar. 05	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Retour au choix de la période Valider le planning

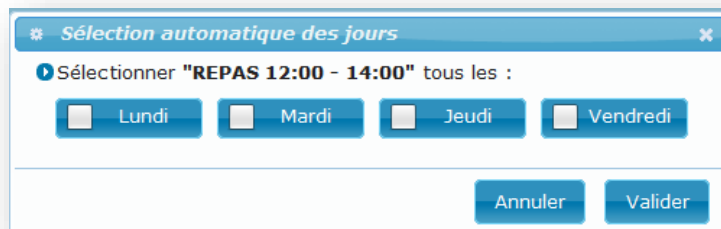
Une fois les jours sélectionnés, cliquez sur « **VALIDER LE PLANNING** ».

Vous avez également la possibilité de faire votre réservation en choisissant les jours de la semaine auxquels votre enfant déjeune (en cliquant sur le bouton « **SELECTION AUTOMATIQUE DES JOURS** »). Cela permet une **réservation à l'année**.



*Par exemple, si votre enfant ne déjeune en cantine uniquement les Lundis et les Mardis, cochez les cases correspondantes pour ne réserver que ces 2 jours.*

*Ils seront valables pour tous les Lundis et Mardis de l'année*



Après avoir validé le planning, le portail vous propose un récapitulatif des repas réservés. Vous devez impérativement « **CONFIRMER LA RESERVATION** » pour qu'elle soit prise en compte.

**Merci de vérifier les informations saisies avant de confirmer votre réservation.**

**Votre sélection** RESTAURANT LES PEUPLIERS / Année 2015/2016 (peupliers mat.)

**Récapitulatif de votre demande**

- Référent
- Etat de la réservation : **En attente de confirmation**

RESTAURANT LES PEUPLIERS SCOLAIRE MATERNELLE Année 2015/2016 (peupliers mat.)

Date	Votre demande
lun. 04/07/2016	REPAS
mar. 05/07/2016	REPAS

**Merci de vérifier les informations saisies avant de confirmer votre réservation.**

[Retour au planning](#) [Confirmer la réservation](#)

Si vous souhaitez modifier cette réservation, cliquez sur « **RETOUR AU PLANNING** » pour retourner sur la page précédente et « *enlever* » vos réservations.

La confirmation de réservation vous amène la page d' « ENREGISTREMENT DE RESERVATION ». C'est un récapitulatif de la demande que vous avez enregistrée.

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

**Votre sélection** RESTAURANT SCHUMAN /Année 2015/2016 (schuman coll.)

**Demande de réservation enregistrée**

- Référent
- N° de la réservation : **07835** ( du 23/06/2016 à 13:24 )
- Etat de la réservation : **Réservation Validée**

RESTAURANT SCHUMAN COLLEGIENS Année 2015/2016 (schuman coll.)

Date	Votre demande	Etat
mar. 05/07/2016	REPAS	<b>Validée</b>

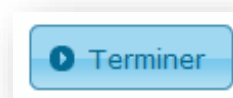
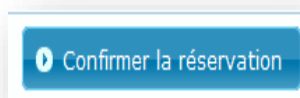
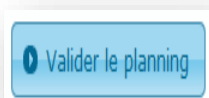
Votre demande de réservation a bien été prise en compte. Merci.

[Terminer](#)

Pour finaliser votre démarche, cliquer sur « **TERMINER** ».

### ATTENTION :

La réservation se fait en 3 étapes. Vous devez cliquer sur les boutons  
« **VALIDER** » - « **CONFIRMER** » - « **TERMINER** »  
pour que votre réservation soit effective.



# ANNULATION DES REPAS

Il vous est possible d'annuler des repas réservés à partir du Portail Famille,

**jusqu'à 7 jours avant la date... soit J-7 (avant 10h).**

Deux méthodes à votre disposition :

## 1<sup>ère</sup> méthode :

Allez sur votre espace personnel, et cliquez sur « **NOUVELLE RESERVATION** ».

The screenshot shows the 'Informations du compte' section with options: 'Consultation des informations famille', 'Modifier mon login (adresse mail)', and 'Modifier mon mot de passe'. Below it is an 'INFORMATIONS' box with a note: 'Toutes modifications (coordonnées, situation familiale, QF...) doivent être directement renseignées au service facturation (coordonnées ci-contre). Merci.' The 'Enfants' section lists 'LOUISE' and 'CHARLES' with dropdown arrows. The 'Restauration scolaire' section has a '+ Nouvelle réservation' button and a table with columns: 'N°', 'Réfèrent', 'Etablissement / Période', 'Crée le ...', 'Etat', and 'Voir'. The table contains one row with 'Réservation du ... au ...' and a question mark icon.

The dialog box titled 'Nouvelle réservation' has a close button (X) in the top right. It contains two input fields, the first containing 'LOUISE' and the second containing 'CHARLES'.

Cliquez sur l'enfant pour lequel vous voulez annuler des repas.

Cliquez sur le restaurant dans lequel votre enfant déjeune

The dialog box titled 'Choix de l'établissement et de la période' shows a list of establishments: 'RESTAURANT LES PEUPLIERS', 'RESTAURANT SCHUMAN', 'COLLEGIENS', 'SCOLAIRE MATERNEL', and 'SCOLAIRE MATERNEL SAINT JOSEPH'. Each item has a small icon and a plus sign to its left.

Le portail vous propose ici un **récapitulatif des conditions de réservation** des repas de vos enfants.

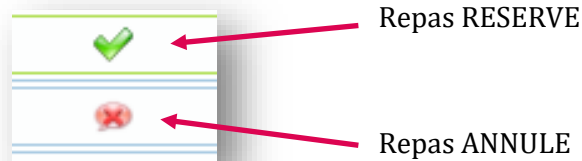
The recapitulation screen shows the date range 'Du 01/09/2015 au 05/07/2016' and 'Jours d'ouverture : Lun Mar Mer Jeu Ven Sam Dim'. It features two yellow information boxes: 'Vous avez jusqu'au 05/07/2016 pour valider vos réservations' and 'Vous devez réserver au minimum 7 jours avant la date souhaitée'. At the bottom, there is a 'Retour' button and a 'Continuer' button circled in red.

Pour poursuivre votre inscription, appuyer sur « **CONTINUER** ».



Pour annuler comme pour réserver, vous devez **cliquer sur le ou les jours ou vous souhaitez annuler** une réservation de repas.

Lorsque vous cliquez sur le jour à annuler, il passe d'un **V vert** à une croix rouge : **X**.



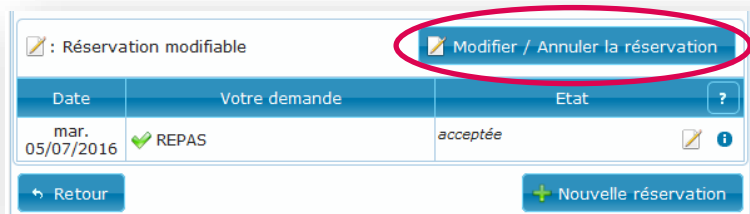
Après avoir sélectionné les repas à annuler, « **VALIDER** » le planning, puis « **CONFIRMER LA SELECTION** » et enfin, « **TERMINER** ».



**Votre réservation est maintenant annulée.**

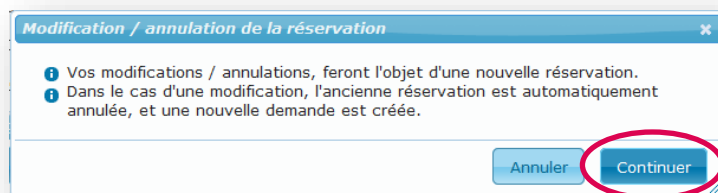
### 2ème méthode :

Allez sur votre espace personnel, et cliquez sur « **VOIR OU ANNULER LA RESERVATION** », sur la ligne de la réservation que vous souhaitez annuler.



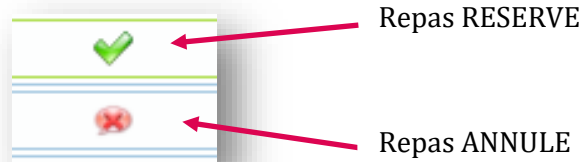
Cliquez sur « **MODIFIER / ANNULER LA RESERVATION** ».

Un message apparaît, cliquez sur « **CONTINUER** »

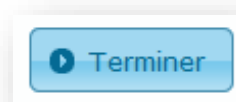
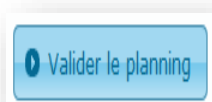


Pour annuler comme pour réserver, vous devez **cliquer sur le ou les jours ou vous souhaitez annuler**.

Lorsque vous cliquez sur le jour à annuler, il passe d'un V vert à une croix rouge X.



Après avoir sélectionné les jours que vous vouliez annuler, « **VALIDER** » le planning, puis « **CONFIRMER LA SELECTION** » et enfin, « **TERMINER** ».



**Votre réservation est maintenant annulée.**

## LES JOKERS

Si, toutefois, vous n'êtes **plus dans les délais de 7 jours** pour annuler vos repas, il vous reste la possibilité **d'utiliser l'un de vos 8 jokers annuels**.

Les jokers représentent la possibilité de **ne pas se voir facturer un repas réservé** (tout repas réservé est dû).

Les jokers s'appliquent dans le cas où votre enfant **ne fréquente pas la cantine** alors que vous aviez réservé et que vous n'êtes **plus dans les délais pour annuler** ce repas via le portail famille.

Les demandes de jokers doivent être envoyées à nos services **au plus tard le dernier jour du mois en cours**.

**Pour mémoire :**

- **8 jokers par an et par enfant**
- **1 Joker à poser par repas non consommé**

**Pour activer votre joker, 2 méthodes sont à votre disposition :**

## 1ère méthode :

Envoyez un mail au service facturation directement depuis votre boîte mail

[facturation@ville-saint-andre.fr](mailto:facturation@ville-saint-andre.fr)

## 2ème méthode :

Connectez vous à votre espace personnel et cliquez sur « **CONTACTEZ-NOUS** ».

**Mairie de St André**  
Service Facturation  
89 rue du Général Leclerc  
59350 ST ANDRE LEZ LILLE  
  
Tél : 03 20 63 07 44  
  
Contactez-nous

Il ne vous reste plus qu'à nous adresser votre demande en **précisant la ou les dates** auxquelles vous souhaitez utiliser un ou des jokers, **le nom de votre enfant, son école et sa classe**.

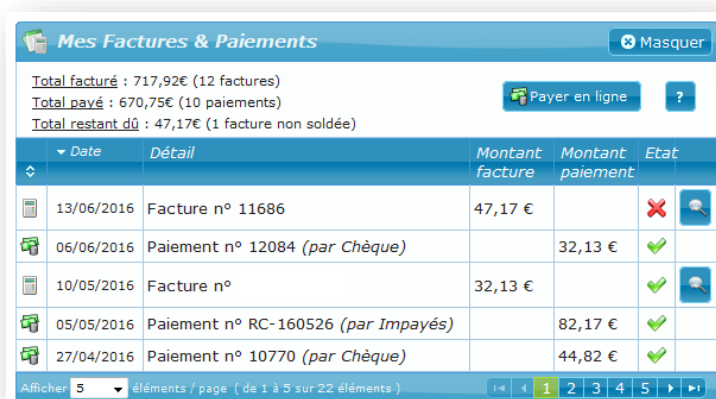
**Les repas concernés ne seront pas facturés**

## LE PAIEMENT EN LIGNE

Le portail famille vous offre la possibilité de régler vos factures en ligne.

Pour cela, la démarche est simple. Il vous suffit de vous connecter à votre portail et de cliquer sur « **PAYER EN LIGNE** » dans l'encadré « **Mes factures et paiements** »

Vous pouvez distinguer facilement les factures en attente de paiement en regardant la colonne « **ETAT** ».



The screenshot shows a web interface titled "Mes Factures & Paiements" with a "Masquer" button in the top right. Below the title, there are summary statistics: "Total facturé : 717,92€ (12 factures)", "Total payé : 670,75€ (10 paiements)", and "Total restant dû : 47,17€ (1 facture non soldée)". A "Payer en ligne" button is visible. The main part of the interface is a table with columns: "Date", "Détail", "Montant facture", "Montant paiement", and "Etat".

Date	Détail	Montant facture	Montant paiement	Etat
13/06/2016	Facture n° 11686	47,17 €		✗
06/06/2016	Paiement n° 12084 (par Chèque)		32,13 €	✓
10/05/2016	Facture n°	32,13 €		✓
05/05/2016	Paiement n° RC-160526 (par Impayés)		82,17 €	✓
27/04/2016	Paiement n° 10770 (par Chèque)		44,82 €	✓

At the bottom, there is a pagination bar: "Afficher 5 éléments / page ( de 1 à 5 sur 22 éléments )" and a navigation bar with numbers 1, 2, 3, 4, 5.

**Paie ment**

Vous avez **1** facture non soldée.  
Montant du paiement : **47,17 €**

 [Payer en ligne](#)

**Liste des factures à payer**

N°	Date	Détail	Montant	Reste à payer	Inclure cette facture au paiement ?
	13/06/2016	Référent Etablissement : RESTAURANT SCHUMAN	47,17 €	47,17 €	<input checked="" type="checkbox"/>

Cette page vous propose un état des factures qu'il vous reste à solder.


Dans le cas où il vous resterait plusieurs factures à régler, vous avez la possibilité de **choisir** celle(s) que vous souhaitez payer. Pour cela, cochez ou décochez les factures en cliquant dans la case « **INCLURE CETTE FACTURE AU PAIEMENT** ».

Une fois votre section faite, cliquez sur « **PAYER EN LIGNE** ».

Vous accédez à un récapitulatif du paiement que vous vous apprêtez à faire. Après avoir contrôlé les informations figurant à l'écran, cliquez sur « **ACCEDER AU PAIEMENT** » ou cliquez sur « **RETOUR** » pour ne pas effectuer ce paiement.

**Paie ment**

Vous avez sélectionné la facture :

 • N° [ ] du 13/06/2016 (reste à payer : 47,17 €)  
Le montant de votre paiement sera de **47,17 €**

[Accéder au paiement](#)





[Retour](#)

**TELEPAIEMENT**

Produit à payer

**DETTE A PAYER**

Référence de la dette : [ ]  
Montant : 47,17 €  
Adresse électronique : [ ]

Choix du type de carte :        

[Continuer](#) [Annuler](#)

Vous arrivez sur un **site internet SECURISE**.

Pour finaliser votre paiement, cliquez sur le type de carte dont vous disposez. Puis cliquez sur « **CONTINUER** ».

Une nouvelle page va vous demander vos **coordonnées bancaires**.

Une fois saisies, cliquez sur « **VALIDER LE PAIEMENT** ».

**Votre paiement en ligne est terminé.  
Vous recevrez bientôt une confirmation de règlement par mail.**