

## Foire aux questions (FAQ)

---

### UTILISATION DU PORTAIL FAMILLE

#### → Comment me connecter sur le portail famille ?

**Vous n'avez pas encore de compte (attention vous pouvez créer un compte sur le portail uniquement si vous avez un dossier enregistré au service accueil famille)**

1- Cliquez sur <https://www.espace-citoyens.net/ville-bourges-citoyens/>

2- Cliquez sur « créer mon espace »

Remplissez l'ensemble des champs demandés, y compris la clé citoyen communiquée par le service accueil famille

3- Cliquez sur la démarche qui vous intéresse

#### →Vous avez un compte crée, mais vous ne vous souvenez plus de votre mot de passe

1- Connectez-vous <https://www.espace-citoyens.net/ville-bourges-citoyens/>

2- Dans la rubrique espace perso, renseignez votre identifiant et cliquez sur « j'ai perdu mon mot de passe »

3- Réception d'un mot de passe provisoire valable 24h

4- Personnaliser un nouveau de mot de passe

#### →Quelles démarches puis-je effectuer sur le portail famille ?

- Gérer les inscriptions, réservations, annulations aux différentes activités (restaurant scolaire, accueils périscolaires, centres de loisirs)

- Modifier vos coordonnées téléphoniques, postales, n° CAF, contacts etc....

- Editer des factures, des attestations de paiements, des attestations fiscales

- Visualiser vos factures et les payer

- Consulter le dernier QF enregistré

- Simuler les tarifs selon votre QF

- Avoir accès à des informations et actualités

#### →Si je n'arrive pas du tout à me connecter ou à utiliser le portail, comment puis-je effectuer mes démarches ?

Vous pouvez effectuer vos démarches au guichet sur RDV au :

- Service accueil famille au 02 48 57 80 77 ou 80 42

- Mairie Val d'Auron au 02 48 21 34 23

- Mairie de la Chancellerie au 02 48 67 58 87

- Mairie d'Asnières au 02 48 27 21 92

**→Je quitte la commune, je souhaite désactiver mon espace et ne plus recevoir les notifications.**

Pour cela, vous devez vous connecter à votre espace, cliquer dans profil/ désactiver mon compte. Vous ne pourrez donc plus effectuer de démarches via le portail.

**→Si je ne me rends pas régulièrement sur mon espace personnel, est ce que celui-ci se désactive au bout d'un certain temps ?**

En effet, si vous ne vous connectez pas dans un délai de 2 mois, le compte se désactive automatiquement.

## INSCRIPTION AUX SERVICES PERISCOLAIRES OU EXTRASCOLAIRES : CANTINE, ACCUEIL PERISCOLAIRE, CENTRES DE LOISIRS

→**Je souhaite que mon enfant fréquente les services périscolaires et extra scolaires, comment dois-je procéder ?**

**Tous les enfants doivent être obligatoirement inscrits avant de pouvoir fréquenter un service périscolaire ou extrascolaire.**

Les inscriptions peuvent être réalisées via :

- Le portail famille en vous connectant à votre espace personnel : Onglet « gérer une inscription » (pour le restaurant scolaire et l'accueil périscolaire **uniquement**)
- En remplissant les formulaires dédiés pour le restaurant scolaire, l'accueil et pour les centres de loisirs (2 formulaires différents) envoyés chaque année par mail fin avril ou accessibles sur le site de la ville : onglet à tout âge/ centres de loisirs/ inscriptions.
- Aux guichets de la mairie centrale ou des mairies annexes sur Rendez-vous :
  - Service accueil famille au 02 48 57 80 77 ou 80 42
  - Mairie Val d'Auron au 02 48 21 34 23
  - Mairie de la Chancellerie au 02 48 67 58 87
  - Mairie d'Asnières au 02 48 27 21 92

→**Si je n'inscris pas mon enfant, est ce qu'il pourra tout de même fréquenter les services ?**

Il sera impossible d'effectuer des réservations sans inscriptions. La ligne n'apparaîtra pas sur le portail famille.

Néanmoins, si l'enfant est quand même présent aux services sans inscriptions ni réservations, vous serez facturé au maximum des tarifs tant que le dossier n'est pas mis à jour.

Il n'y aura pas de rétroactivité possible sur les factures, une fois les éléments enregistrés.

→**Est-ce qu'il faut fournir les justificatifs (livret de famille, carnet de santé, justificatif de domicile.....) pour la réinscription aux services ?**

Vous n'avez pas à refournir ces documents sauf si votre situation a changé ou si vous effectuez une première inscription aux services.

→**Est-ce que je suis obligé de renseigner tous les champs du formulaire d'inscription ?**

Oui, il est demandé de remplir intégralement le document de renouvellement d'inscription afin que les informations en notre possession soient le plus juste possible.

Il est notamment important de remplir les rubriques relatives à votre profession, employeur et surtout d'indiquer votre n° CAF ou MSA

Tout dossier incomplet ne sera pas pris en compte.

**→Si j'inscris mon enfant à un service, est ce qu'il est obligé de fréquenter ?**

Une inscription annuelle à la restauration scolaire, à l'accueil ou au centre de loisirs ne vous engage pas à mettre votre enfant à ces services. Elle vous permettra d'effectuer des réservations selon vos besoins.

Toutefois, toute inscription au centre de loisirs est subordonnée au paiement d'un droit d'inscription annuel de 2.24 € par enfant (tarif 2022-2023).

Il ne sera pas remboursé en cas de non fréquentation ou de déménagement hors Bourges.

**→Est-ce que j'ai un délai pour effectuer mes inscriptions ?**

Il n'y a pas de date limite pour effectuer les inscriptions. Néanmoins, il vous est fortement conseillé de procéder **au renouvellement 2 semaines avant le 1<sup>er</sup> jour de fréquentation** quel que soit le service.

En effet, si la demande d'inscription est formulée tardivement, nous ne pouvons vous garantir une prise en charge immédiate de votre enfant aux services.

**→Mon enfant a un PAI conclu avec la médecine scolaire, est ce que je dois le faire suivre aux services de la ville ?**

Pour les enfants souffrant d'allergies alimentaires, un Protocole d'Accueil Individualisé (PAI), valable un an maximum, permet de déterminer les conditions d'accueil de votre enfant au sein du restaurant scolaire. Il est mis en place par le médecin scolaire.

Ce document doit être transmis impérativement, chaque année, au service loisirs éducatifs pour que sa mise en place soit effective sur les sites d'accueil.

**→Si mon enfant rentre en toute petite section (TPS), est ce qu'il pourra fréquenter les services périscolaires ?**

Les enfants qui sont inscrits en TPS ne pourront pas fréquenter le restaurant scolaire et l'accueil durant l'année.

En effet, l'accueil des TPS requiert des conditions spécifiques qui ne peuvent être optimales pour les plus jeunes, en raison du nombre important d'enfants présents.

**→A partir de quel âge, puis-je inscrire mon enfant au centre de loisirs ?**

Les centres de loisirs sont ouverts aux enfants à partir de 3 ans.

Si toutefois votre enfant est scolarisé en TPS, il pourra fréquenter le centre même s'il n'est pas âgé de 3 ans à condition de fournir une attestation de scolarité au moment de l'inscription.

**→Jusqu'à quel âge mon enfant peut fréquenter le centre de loisirs ?**

Les jeunes de 16 ans non faits peuvent fréquenter le centre de loisirs des Millains durant les vacances.

Les jeunes jusqu'à 13 ans non faits peuvent être accueillis au centre de la Rottée les mercredis en période scolaire.

Actualisé le 26/08/2022  
SAF/SG

→**Est-ce qu'il est possible de visiter les centres de loisirs avant toute fréquentation ?**

Vous pouvez contacter les directeurs de centre afin de visiter le centre et vous informer du fonctionnement des structures.

- Centre des Bouloises, Chemin Tortiot pour les enfants scolarisés en maternelle  
☎02 48 50 52 06
- Centre de la Rottée, Rue de la Rottée pour les enfants du CP à 9 ans  
☎02 48 20 18 60
- Centre des Millains à Bourgneuf pour les 10-15 ans  
☎02 48 25 41 71

Vous trouverez plus d'informations sur les centres, n'hésitez pas à consulter le site de la ville de Bourges / onglet rose A tout âge /Centres de loisirs

## RESERVATIONS DES SERVICES

### → Quels services puis je réserver ?

Les réservations sont obligatoires pour le restaurant scolaire, l'accueil périscolaire (matin, midi, soir) et les centres de loisirs des mercredis et des vacances.

### → Comment dois-je procéder pour réserver ou annuler ?

Les réservations et les annulations doivent être effectuées via le portail famille en vous connectant à votre espace personnel ou aux guichets de la mairie centrale ou des 3 mairies annexes sur RDV :

- Service accueil famille au 02 48 57 80 77 ou 80 42
- Mairie Val d'Auron au 02 48 21 34 23
- Mairie de la Chancellerie au 02 48 67 58 87
- Mairie d'Asnières au 02 48 27 21 92

*Attention : Il est impératif d'effectuer l'inscription aux différents services (cantine, accueil et centres de loisirs). Aucune réservation ne sera possible si l'inscription n'a pas été réalisée au préalable.*

### → Quelles sont les délais pour réserver et / ou annuler la cantine, l'accueil périscolaire et les centres de loisirs (mercredis et centres de loisirs) ?

A compter du 1<sup>er</sup> septembre 2022, les réservations tout comme les annulations, quel que soit le service, doivent être réalisées **48 h ouvrées maximum avant le 1<sup>er</sup> jour de fréquentation.**

- Pour une fréquentation le lundi, il est possible de réserver et/ou d'annuler jusqu'au jeudi précédent 23h59
- Pour une fréquentation le mardi, il est possible de réserver et/ou d'annuler jusqu'au vendredi précédent 23h59
- Pour une fréquentation le mercredi, il est possible de réserver et/ou d'annuler jusqu'au lundi précédent 23h59
- Pour une fréquentation le jeudi, il est possible de réserver et/ou d'annuler jusqu'au mardi précédent 23h59
- Pour une fréquentation le vendredi, il est possible de réserver et/ou d'annuler jusqu'au mercredi précédent 23h59

Vous avez la possibilité de réserver pour l'année scolaire si vous le souhaitez.

### → A quelle période les réservations sont-elles ouvertes pour l'année scolaire à venir ?

Les réservations pour le restaurant scolaire et l'accueil périscolaire 2022-2023, débuteront fin août 2022.

Les réservations pour les centres de loisirs des mercredis en période scolaire commenceront également fin août mais le calendrier de réservation sera ouvert par trimestre.

Le calendrier de réservation pour les petites vacances est le suivant :

- Vacances de Toussaint 2022 : Réservations à partir du 19/09/2022
- Vacances de Noël 2022 : Réservations à partir du 21/11/2022
- Vacances d'Hiver 2023 : Réservations à partir du 11/01/2023
- Vacances de Printemps 2023 : Réservations à partir du 15/03/2023

**→Est-ce que mon enfant peut fréquenter le restaurant scolaire, l'accueil ou le centre de loisirs sans réservation ?**

En cas de fréquentation sans réservation préalable une majoration de tarif de 50 % sera appliquée pour chaque service, à compter de fin 2022.

**→ Si mon enfant est absent au service alors que j'ai réservé, est ce que je suis facturé ?**

Si la réservation est non honorée, la réservation est facturée au tarif calculé selon votre quotient familial (QF).

Seules les absences pour raisons médicales ou évènement familial grave sont **annulées sous présentation d'un justificatif dans les 8 jours qui suivent.**

Les justificatifs devront être communiqués au service accueil famille via le portail, par mail ou déposés dans la boîte aux lettres de la mairie.

Les oublis de réservation et les motifs pour raisons personnelles ne sont pas considérés comme des motifs valables.

**→Si j'envoie le justificatif d'absence au-delà des 8 jours, est ce qu'il sera pris en compte ?**

Non, il ne sera plus pris en compte. Il n'y aura donc pas de régularisation sur la facture ou de rétroactivité.

**→ Est-ce qu'il y a des places limitées mises en place pour les différents services ?**

Pour les centres de loisirs des mercredis et des vacances, les places sont limitées et définies pour chaque jour et pour chaque centre. Les réservations s'effectuent donc dans la limite des places disponibles.

**Une fois le quota atteint, il ne sera malheureusement plus possible de donner une suite favorable à votre demande afin de garantir la sécurité de tous et d'aboutir à l'accueil optimal des enfants.**

**→Est-ce que je suis informé de l'ouverture des réservations ?**

Vous recevrez un mail environ une semaine avant l'ouverture des réservations de centres de loisirs pour les vacances. Le calendrier est également disponible sur la notice relative aux réservations qui vous est adressée chaque année au moment du renouvellement de l'inscription.

Le calendrier est également disponible sur le site de la ville et sur le portail famille.

Cf la notice relative aux réservations

## TARIFICATION / FACTURATION

### → Mon enfant fréquente les services périscolaires et extrascolaires, comment suis-je facturé ?

Les tarifs sont fixés par délibération du Conseil Municipal et sont calculés en fonction du Quotient familial (QF) calculé par la CAF ou la MSA.

Pour les habitants des communes extérieures, un tarif forfaitaire est appliqué pour chaque service, sans prise en compte du QF.

### → A quelle date je reçois la facture ?

Suite aux pointages des présences établis par les animateurs, une facture est établie, chaque mois à terme échu.

Elle regroupe les prestations des centres de loisirs, des accueils du matin et du soir, et de la restauration scolaire pour tous les enfants de la famille.

### → Je suis en garde alternée avec mon(ma) ex conjoint(e), comment s'effectue la facturation ?

Vous devez adresser au service accueil famille, la décision du Juge aux Affaires Familiales relative à la garde alternée. Vous serez alors facturé selon vos semaines de garde en fonction de votre QF et de votre lieu de résidence, de vos réservations. Chaque parent devra alors effectuer les inscriptions et les réservations via son espace personnel sur le portail famille.

**ATTENTION** : la prise en compte des semaines de garde se fait sur une semaine complète du lundi matin au vendredi après-midi, il ne sera donc pas possible de faire une distinction entre les 2 parents le lundi matin et le vendredi soir en cas de fréquentation à l'accueil périscolaire.

### → Je n'ai pas de décision du Juge aux Affaires Familiales, la garde alternée résulte d'un accord avec mon(ma) ex conjoint(e), comment s'effectue la facturation ?

Le service Accueil Famille vous délivrera un document type à remplir en indiquant bien les semaines de garde de chaque parent (semaines paires, semaines impaires pour les périodes scolaires et les vacances). Ce document devra être signé par les 2 parents qui devront fournir la copie de leur carte d'identité recto verso. Vous serez alors facturé selon vos semaines de garde en fonction de votre QF et de vos réservations.

### → Quand le Quotient familial est mis à jour ?

Tous les ans, au moment de la réinscription aux services, le QF est mis à jour, d'où la nécessité de renseigner intégralement les formulaires.

**ATTENTION** : Toutefois, tout changement de situation (professionnelle, personnelle, coordonnées téléphoniques et/ou postales, changement de QF) doit être **impérativement** signalé au service accueil famille tout au long de l'année afin d'avoir des informations fiables. Vous pouvez joindre la notification de la CAF par mail [accueilfeamille@ville-bourges.fr](mailto:accueilfeamille@ville-bourges.fr) ou via le portail famille.

Les modifications seront apportées à votre dossier.

**→ Je n'ai pas de QF ? Est-ce que je dois payer plein tarif ?**

Si vous résidez à Bourges et que vous n'avez pas de QF de la CAF ou de la MSA, vous pouvez communiquer au service accueil famille, votre dernier avis d'imposition, afin de calculer un quotient. Cela permettra de définir vos tarifs.

**→ Je perçois le Fond d'Aide au Temps Libre (FATL) de la CAF, que dois-je faire ?**

Chaque année au mois de février, la CAF envoie aux familles bénéficiaires une attestation d'aide au temps libre. Vous devrez la transmettre au service accueil famille afin que l'aide soit enregistrée et déduite des factures de centres de loisirs.

*ATTENTION : AUCUNE RETROACTIVITE NE SERA FAITE SI LE DOCUMENT EST TRANSMIS APRES L'EDITION DE LA FACTURE*

**→ Je constate une erreur sur ma facture, que dois-je faire ?**

Vous devez contacter le service accueil famille dans les 2 mois qui suivent la réception de la facture. En attendant qu'une éventuelle régularisation soit effectuée, vous êtes invité à ne pas régler la facture tant que le litige n'est pas solutionné.

**→ J'ai reçu un avis des sommes à payer du Trésor Public, mais je constate une erreur sur ma facture plusieurs années après son émission, que dois-je faire ?**

Vous devrez apporter la preuve de l'erreur et joindre les justificatifs nécessaires.

Dans le cas contraire, la dette sera maintenue.

**→ Mon enfant a été absent à un service périscolaire et/ou extrascolaire et j'ai transmis des justificatifs, est ce que je suis quand même facturé ?**

Non, dans la mesure où vous transmettez bien les justificatifs au service accueil famille dans **les 8 JOURS QUI SUIVENT** la réservation non honorée. Au-delà, les absences seront facturées.

**→ Mon(mes) enfant(s) a(ont) été absent(s) pour des motifs autres que médicaux ou évènement familial grave mais je n'ai pas de justificatif, est ce que je suis facturé ?**

Si mon enfant a été absent à l'école, les réservations à la cantine et à l'accueil ne seront pas facturées. Dans le cas contraire, les absences seront facturées.

**→ Est-ce que je peux payer en ligne ?**

Oui, vous avez la possibilité de payer via le portail famille en vous connectant à votre espace. Vous pourrez alors visualiser la facture, imprimer une facture acquittée ou un reçu.

**→ L'enseignant de mon enfant est absent, il n'est pas remplacé. Il n'a donc pas été accueilli à l'école. Comment dois-je procéder pour annuler les réservations cantine et accueils.**

Afin que nous puissions annuler les réservations cantine/accueil, vous devez adresser au service accueil famille, le mail du directeur de l'école informant de l'absence de l'enseignant ou du non remplacement de celui-ci.

**→ Est-ce que le prélèvement mensuel est mis en place ?**

Non, le prélèvement mensuel n'est pas mis en place.

Toutefois, vous pouvez régler vos factures par différents moyens :

Actualisé le 26/08/2022  
SAF/SG

- \* Portail famille,
- \* Chèque
- \* CESU
- \* Chèque Vacances
- \* Espèces
- \* Carte bancaire

**→ J'ai besoin d'une attestation fiscale pour ma déclaration d'impôt. Comment l'obtenir ?**

Chaque année, la déclaration fiscale est disponible sur le portail famille (aucun envoi papier). Vous pouvez la télécharger en vous connectant sur votre espace personnel /édition de document/attestation fiscale.

Les attestations fiscales sont calculées sur **les sommes réglées et non facturées sur l'année couverte par l'attestation.**

Elles concernent les enfants de – 7 ans ayant fréquenté l'accueil périscolaire et/ou les centres de loisirs durant l'année écoulée.

**→ Est-ce que je peux payer mes factures en CESU / Chèques Vacances (CV) ?**

Vous pouvez payer les factures d'accueil périscolaire et de centres de loisirs via des CESU et des CV. Le restaurant scolaire n'est pas concerné.

Attention, la ville de Bourges n'accepte pas les e-CESU.

**→ J'ai déménagé, est ce que je dois le signaler ?**

Tout changement de situation en cours d'année scolaire doit être signalé par mail [accueilfamille@ville-bourges.fr](mailto:accueilfamille@ville-bourges.fr) ou via le portail famille, afin d'actualiser le dossier.

## TRANSPORT SCOLAIRE

### →Quelles écoles sont desservies par un car scolaire ?

5 écoles possèdent un transport scolaire : Asnières/Auron /Barbès / Maryse Bastié/Pijolins

### →Est-ce que l'inscription au transport scolaire est obligatoire ?

Oui, une inscription préalable est obligatoire pour utiliser le transport. Elle doit être renouvelée chaque année. Les enfants non-inscrits ne pourront fréquenter ce service.

Chaque élève empruntant le transport doit présenter sa carte de transport à l'accompagnatrice.

### →Comment procéder à l'inscription ?

A la fin de l'année scolaire, un document d'inscription est envoyé par mail aux familles ayant un enfant scolarisé au sein d'une école publique desservie par un car scolaire.

Ce formulaire doit être intégralement rempli et retourné accompagné d'une photo de chaque enfant, par courrier ou déposé dans la boîte aux lettres, au service accueil famille.

**Aucun retour par mail ne sera accepté en raison des photos jointes au dossier.**

### →Est-ce qu'il y a une date limite pour s'inscrire ?

**Oui, pour l'année 2022-2023, les inscriptions sont ouvertes jusqu'au 22/08/2022 inclus (cachet de la poste faisant foi).**

**Au-delà de cette date, plus aucune inscription ne sera prise en compte.**

### →Quand les cartes de transport sont-elles remises aux enfants ?

Les cartes sont transmises à la rentrée par les enseignants.

### →Est-ce que les enfants doivent présenter leurs cartes à l'accompagnatrice à chaque transport ?

Oui. A défaut, le soir ils seront raccompagnés à l'accueil périscolaire. Vous serez averti par les animateurs et le service vous sera facturé.

### →Est-ce que tout le monde peut prétendre au service de transport ?

Seuls les enfants scolarisés au sein des écoles desservies par un car, pourront fréquenter ce service.

**Attention : Les familles résidents dans un périmètre de moins 500m autour de l'école ne pourront inscrire leurs enfants au car scolaire. La liste des « rues exclues » est adressée par mail aux parents ayant un enfant scolarisé dans une de ces cinq écoles, mais aussi disponible sur le site de la ville.**

Actualisé le 26/08/2022  
SAF/SG

## CATSS

### →Qu'est-ce que le CATSS (Centre d'Activités Techniques Scientifiques et Sportives) ?

Situé chemin de la Vernusse, au Val d'Auron, ce centre accueille les jeunes de 10 à 18 ans, durant les vacances d'Hiver, de Printemps et tout l'été. Cette structure particulière propose un programme d'activités adaptées aux goûts et aux capacités des préadolescents et adolescents, sous forme de stages de découverte et d'initiation dans des domaines différents

Ces différentes activités se déroulent sur une semaine en ½ journée ou en journée complète, soit sur place, soit dans des lieux spécifiques (gymnase...).

Chaque discipline est présente dans un livret de fiches techniques, consultables sur le site de la ville de Bourges avant chaque séjour.

### →Est-ce qu'il y a des quotas définis par stage ?

Un nombre limité de stagiaires est défini par discipline. Une liste d'attente sera établie et les familles seront contactées en cas de désistement.

### →Si j'annule un stage, est ce que je suis remboursé ?

Le versement d'un acompte d'au moins la moitié de la facture totale, sera exigé lors de l'inscription.

En cas de désistement ou de modification (changement de date du stage ou des disciplines choisies) celui-ci ne pourra ni être remboursé, sauf si une raison médicale (maladie, accident) le justifie, ni être reporté sur un autre stage.

Toutefois, un remboursement à 100 % sera possible si un stage est annulé par le service organisateur pour les raisons suivantes :

- Conditions climatiques rendant impossible la pratique du sport,
- Faute de participants suffisants (en cas d'inscription inférieure à 50 % de l'effectif total du stage)
- Situation sanitaire dégradée

### →Quand inscrire un jeune au CATSS ?

Les inscriptions ont lieu environ un mois, avant le début du séjour. Elles peuvent être réalisées jusqu'au 1<sup>er</sup> jour du stage selon les places disponibles.

Attention, une inscription engage la participation au stage tous les jours de la semaine sauf raison médicale à justifier.

### →Est-ce qu'il y a un accueil avant le début du stage ?

Pour les stages se déroulant sur place dans les locaux du CATSS, il est possible d'accueillir les jeunes 30 minutes avant le début du stage. Pour les stages se déroulant à l'extérieur :

Actualisé le 26/08/2022  
SAF/SG

l'accueil des jeunes se fait directement sur le lieu du stage 10 minutes avant le début de celui-ci.

**→Est-ce qu'il y a un transport ?**

Il n'y a pas de transport prévu et organisé pour se rendre sur le lieu d'activité : les jeunes se rendent sur leurs lieux de stages par leurs propres moyens (vélo, bus, trottinette...)

Pour les jeunes prenant leur déjeuner au CATSS et effectuant un stage matin ~~le~~ et un stage l'après-midi ou un stage en journée complète, un transport sera organisé du lieu de stage au CATSS et inversement pour l'après midi du CATSS au lieu de stage.