



# Guide utilisateur du Portail Famille de la Ville de Hem



« *Accompagnement financier  
aux activités petite enfance,  
périscolaires et extrascolaires* »

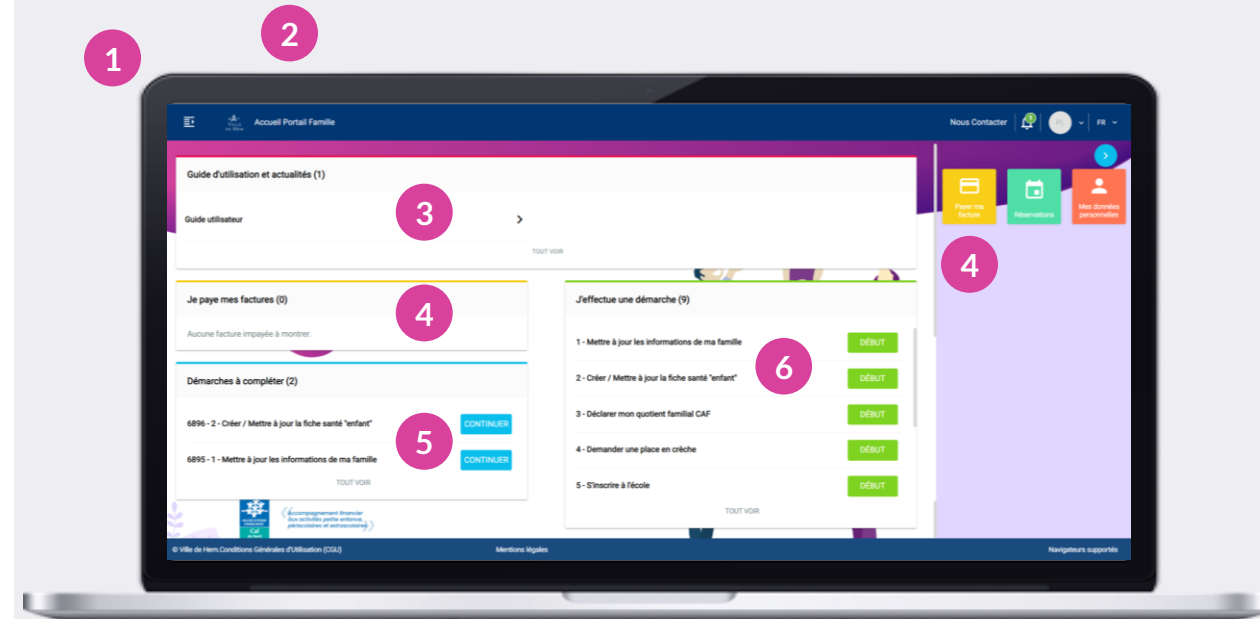


# Sommaire

1. Tableau de bord du Portail Famille
2. Les démarches en ligne
3. Naviguer sur le Portail Famille
4. Zoom sur la réservation et le paiement des activités en « panier »
5. Zoom sur la demande de place en structure petite enfance

# 1. Tableau de bord du Portail Famille

- 1 Menu « Mon foyer »**  
Retrouvez ici vos informations et les informations sur vos enfants
- 2 Accueil Portail Famille**  
Cliquez ici pour revenir à la page d'accueil du Portail Famille
- 3 Guide d'utilisation et actualités**  
Retrouvez ici le guide d'utilisation du Portail Famille, des vidéos tutoriel ainsi que des actualités partagées par votre ville
- 4 Je paye mes factures**  
Retrouvez ici vos factures en attente de paiement
- 5 Démarches à compléter**  
Retrouvez ici les démarches que vous avez enregistrées et les démarches que les services de la ville vous demandent de compléter
- 6 J'effectue une démarche**  
Liste des démarches en ligne que vous pouvez effectuer sur votre Portail Famille



# 1. Tableau de bord du Portail Famille



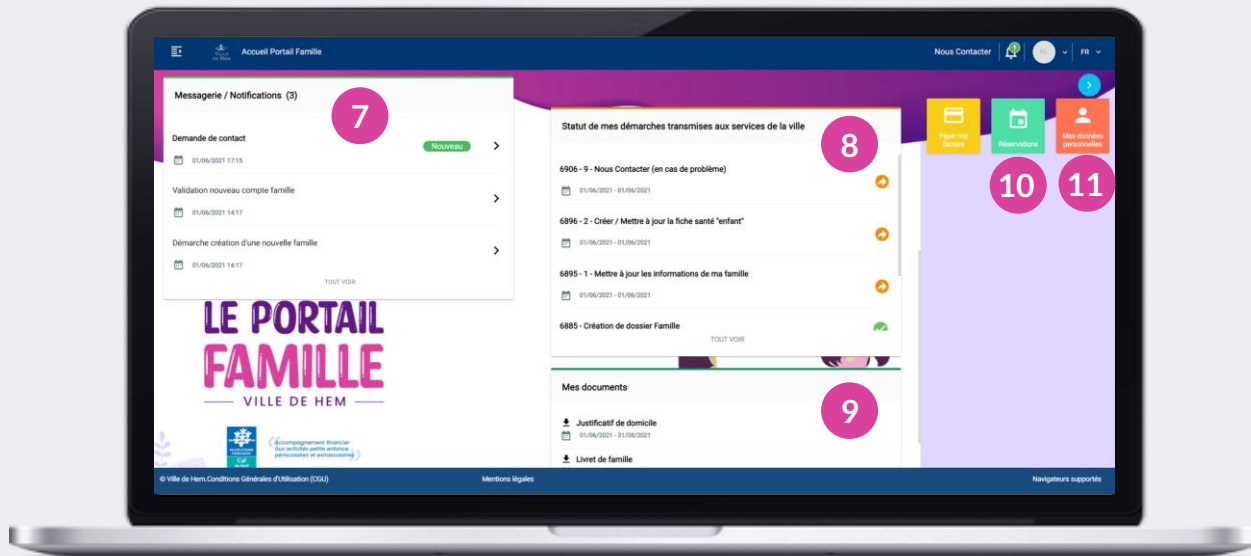
**7 Messagerie / Notifications**  
Retrouvez ici vos différents échanges avec les services de la ville

**8 Statut de mes démarches transmises aux services de la ville**  
👉 Démarche transmise à la ville, en attente de validation  
✅ Démarche validée  
❌ Démarche rejetée

**9 Mes documents**  
Liste de mes documents téléchargés et transmis à la ville

**10 Réservations**  
Calendrier vous permettant de réserver ou d'annuler des créneaux d'activités extrascolaires

**11 Mes données personnelles**  
Permet de modifier votre mail et/ou mot de passe, et de consulter vos informations personnelles





## 2. Les démarches en ligne

La plupart des démarches que vous pouvez réaliser sur le portail famille sont soumises à la validation des services de la ville de Hem. À la fin de votre démarche, vous recevrez un mail automatique vous informant de la prise en compte de votre demande. La ville de Hem traitera votre demande dans les meilleurs délais.

### Demander une place en crèche

Vous permet de demander une place en crèche dans l'une des 6 structures de la ville, pour un enfant né ou à naître.

### S'inscrire à l'école

Vous permet d'inscrire (si vous habitez à Hem) vos enfants de 3 ans et + à l'école publique de la ville de Hem correspondant à votre périmètre scolaire (prise en compte de votre lieu de domicile).

### S'inscrire à la cantine ou garderie

Vous permet d'inscrire vos enfants aux activités dites « périscolaires »  
  
Si vos enfants sont inscrits dans une école publique de la ville de Hem, vous pouvez les inscrire à la garderie et/ou à la restauration scolaire de leur école.

### S'inscrire aux activités extrascolaires

Vous permet d'inscrire votre enfant à une ou plusieurs activités extrascolaires proposées par la ville (Mercredis Récréatifs, ALSH Eté et Petites Vacances, Activités Culturelles et Sportives, ...).



## 2. Les démarches en ligne

### Mettre à jour les informations de ma famille

Vous permet de :

- Mettre à jour vos informations (adresse, téléphone, statut marital, ...)
- Mettre à jour les informations de vos enfants ou déclarer un nouvel enfant
- Déclarer ou mettre à jour les contacts de la famille  
Ajouter ou modifier les justificatifs de la famille.

### Mettre à jour la fiche santé de mon enfant

Vous permet de saisir ou mettre à jour les informations sanitaires\* et les justificatifs\*\* de vos enfants afin de les inscrire à des activités périscolaires ou extrascolaires.

\* Régime alimentaire, médecin traitant, vaccins, maladies contractées, numéro d'assurance, ...)

\*\* Attestation d'assurance, carnet de vaccination, ...

### Déclarer mon quotient familial CAF

Vous permet de déclarer les revenus de votre foyer via votre numéro d'allocataire CAF, afin de bénéficier d'une tarification des activités adaptée à vos revenus.

Veillez vous munir de votre dernière attestation de quotient familial.

### Adhérer au prélèvement automatique

Si vous avez inscrit votre enfant à une ou plusieurs activités périscolaires, aux écoles municipales de musique, de natation (y compris bébés nageurs), ou aux ateliers de l'espace Franchomme, vous pouvez décider que ces activités soient automatiquement prélevées sur votre compte bancaire.

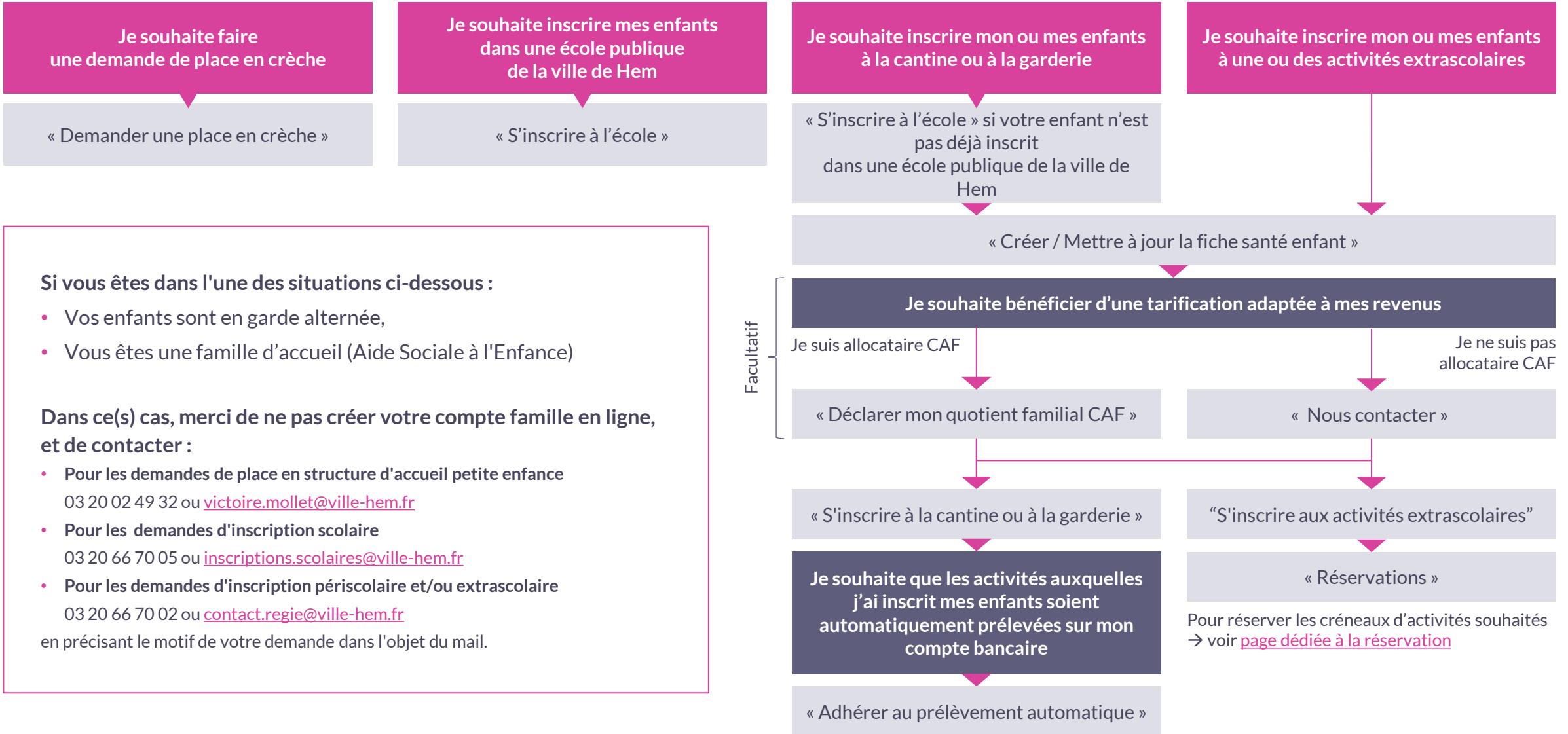
### Nous Contacter en cas de problème

Si vous rencontrez un problème sur le Portail Famille, ou que vous souhaitez nous transmettre une information particulière.



# Je n'ai pas encore de compte sur le Portail Famille : quelles démarches puis-je réaliser?

Je me rends sur [https://portalssl.agoraplus.fr/ville-hem/pck\\_home.home\\_view](https://portalssl.agoraplus.fr/ville-hem/pck_home.home_view), clique sur le bouton « Créer un compte famille », et renseigne les informations demandées. Une fois que j'ai reçu un email de confirmation de création de mon compte , je peux me connecter sur le Portail Famille



## Si vous êtes dans l'une des situations ci-dessous :

- Vos enfants sont en garde alternée,
- Vous êtes une famille d'accueil (Aide Sociale à l'Enfance)

**Dans ce(s) cas, merci de ne pas créer votre compte famille en ligne, et de contacter :**

- Pour les demandes de place en structure d'accueil petite enfance  
03 20 02 49 32 ou [victoire.mollet@ville-hem.fr](mailto:victoire.mollet@ville-hem.fr)
- Pour les demandes d'inscription scolaire  
03 20 66 70 05 ou [inscriptions.scolaires@ville-hem.fr](mailto:inscriptions.scolaires@ville-hem.fr)
- Pour les demandes d'inscription périscolaire et/ou extrascolaire  
03 20 66 70 02 ou [contact.regie@ville-hem.fr](mailto:contact.regie@ville-hem.fr)  
en précisant le motif de votre demande dans l'objet du mail.



# J'ai un compte sur le Portail Famille : quelles démarches puis-je réaliser ?

**Je souhaite faire une demande de place en crèche**

« Mettre à jour les informations de ma famille » pour y télécharger un justificatif de domicile de moins de 3 mois

« Demander une place en crèche »

**Je souhaite inscrire mes enfants dans une école publique de la ville de Hem**

« Mettre à jour les informations de ma famille » pour y télécharger un justificatif de domicile de moins de 3 mois

« S'inscrire à l'école »

**Je souhaite inscrire mon ou mes enfants à la cantine ou à la garderie**

« S'inscrire à l'école » si votre enfant n'est pas déjà inscrit dans une école publique de la ville de Hem

« Créer / Mettre à jour la fiche santé enfant » si la situation sanitaire de mes enfants a évolué depuis l'année scolaire précédente (nouveaux vaccins ou allergies, ...)

**Je souhaite inscrire mon ou mes enfants à une ou des activités extrascolaires**

« Mettre à jour les informations de ma famille » pour y télécharger un justificatif de domicile de moins de 3 mois

**Mes revenus ont évolué depuis l'année scolaire précédente, et je souhaite bénéficier d'une tarification adaptée à mes revenus**

Facultatif

Je suis allocataire CAF

Je ne suis pas allocataire CAF

« Déclarer mon quotient familial CAF »

« Nous contacter »

« S'inscrire à la cantine ou à la garderie »

« S'inscrire aux activités extrascolaires »

**Je souhaite que les activités auxquelles j'ai inscrit mes enfants soient automatiquement prélevées sur mon compte bancaire**

« Réservations »

Pour réserver les créneaux d'activités souhaités → voir [page dédiée à la réservation](#)

« Adhérer au prélèvement automatique »

Les familles sont invitées à mettre à jour les informations de leur famille et la fiche santé de leurs enfants en juin, pour les inscriptions aux activités de la rentrée de septembre. Ces démarches restent néanmoins accessibles le reste de l'année.

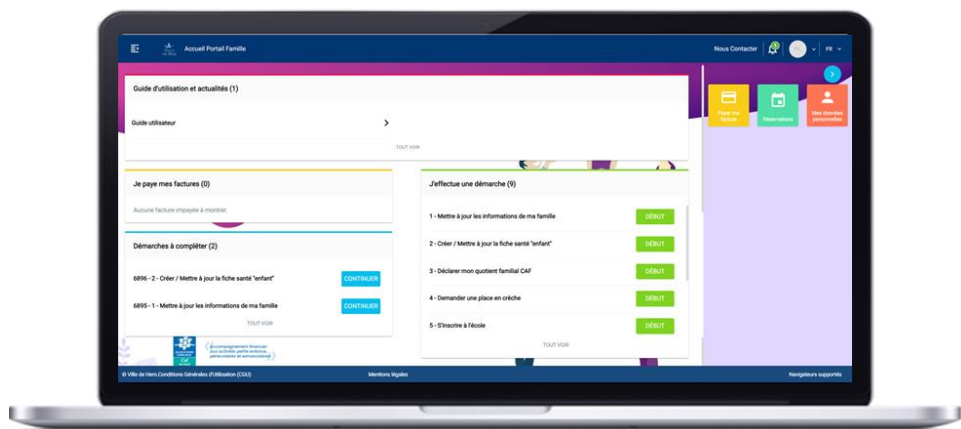
Si vous n'habitez pas à Hem, merci de ne pas effectuer les demandes de place en crèche, à l'école ou en activités périscolaires et extrascolaires, et de contacter :

- Pour les demandes de place en structure d'accueil petite enfance  
03 20 02 49 32 ou [victoire.mollet@ville-hem.fr](mailto:victoire.mollet@ville-hem.fr)
- Pour les demandes d'inscription scolaire  
03 20 66 70 05 ou [inscriptions.scolaires@ville-hem.fr](mailto:inscriptions.scolaires@ville-hem.fr)
- Pour les demandes d'inscription périscolaire et/ou extrascolaire  
03 20 66 70 02 ou [contact.regie@ville-hem.fr](mailto:contact.regie@ville-hem.fr)

en précisant le motif de votre demande dans l'objet du mail.



# 3. Naviguer sur le Portail Famille





Le Portail Famille est accessible depuis votre ordinateur, mais également depuis votre smartphone ou tablette (Apple et Android).

Pour un confort de navigation optimal, nous vous conseillons d'utiliser l'un des navigateurs suivants : Chrome, Firefox, Edge ou Safari.

## Dans les démarches en ligne

- Les champs marqués d'un **point bleu** sont obligatoires pour passer à la page suivante
- Lorsque vous mettez à jour votre dossier famille, certaines informations ne sont pas modifiables (date et ville de naissance par exemple). Si vous rencontrez un problème avec l'une de ces informations, vous pouvez contacter la régie en effectuant la démarche « Nous contacter »
- Dans certaines démarches, vous serez invités à saisir des justificatifs


## Au sujet des justificatifs

- La taille maximale des justificatifs est de 5 MO
- Les formats autorisés sont : PDF, JPEG ou PNG
- Vous pouvez saisir vos justificatifs depuis un ordinateur en ajoutant une pièce jointe, ou bien depuis un smartphone ou une tablette en prenant directement une photo du justificatif (attention cependant à ce que la photo soit de bonne qualité)
- Vous pouvez cliquer sur le bouton  pour visualiser un document saisi
- Vous pouvez cliquer sur le bouton  pour supprimer un document






# 3. Naviguer sur le Portail Famille

 ANNULER


Le bouton « Annuler » vous permet d'annuler la démarche en cours et de revenir à la page d'accueil.

Attention, si vous cliquez sur ce bouton, toutes les informations que aviez saisies dans cette démarche seront supprimées.

 ENREGISTRER

Lorsque vous effectuez une démarche, le bouton « Enregistrer » vous permet d'enregistrer les informations de la page en cours et des pages précédentes.

Une fois que vous avez cliqué sur « Enregistrer », vous pouvez quitter la page en cours et reprendre votre démarche plus tard. Votre démarche enregistrée est accessible dans la rubrique « Démarches à compléter ».

 PRÉCÉDENT

Le bouton « Précédent » vous permet de revenir à la page précédente.

Attention : nous vous conseillons de cliquer sur « Enregistrer » avant de revenir à la page précédente.

 VALIDER

Le bouton « Valider » vous permet de passer à la page suivante.

Attention : pour que votre démarche soit traitée par les services de la ville, il faut valider l'ensemble des pages de la démarche.

## Comment savoir que ma démarche a bien été prise en compte par les services de la ville ?

Lorsque vous aurez terminé votre démarche :

- Vous recevrez un mail automatique vous confirmant que votre demande va être traitée prochainement par les services de la ville
- Vous pourrez retrouver votre démarche dans la rubrique « statut de mes démarches transmises aux services de la ville » depuis la page d'accueil de votre portail.



# 4. Zoom sur la réservation et le paiement des activités en « panier »

Portail Famille de la Ville de Hem

Réservations

1 Réelle Type 2 3

4 < 06 - 12/09/2021 >

	lundi 06	mardi 07	mercredi 08	jeudi 09	vendredi 10
07:00	Timéo	Timéo	Timéo	Timéo	Timéo
08:00			5 Mercredi - Chenapans 3/5 Ans - Garderie Matin		
09:00					
10:00					
11:00					
12:00					
13:00			02 - Mercredi - Chenapans 3/5 Ans - Journée		
14:00					
15:00					
16:00					
17:00					
18:00					
			02 - Mercredi - Chenapans 3/5 Ans - Garderie Soir		

6 ENREGISTRER

1. Passer en semaine réelle ou en semaine type
2. Filtrer les activités à afficher sur le calendrier (par défaut, le calendrier s'ouvre sur toutes les activités extrascolaires pour lesquelles vous avez effectué une inscription)
3. Filtrer les enfants à afficher sur le calendrier
4. Choisir la période à afficher (par défaut, l'agenda s'ouvre sur la semaine en cours)
5. Sélectionner les créneaux d'activités à réserver
6. Cliquer sur « Enregistrer ». A partir du moment où vous avez cliqué sur « Enregistrer », les créneaux sélectionnés sont pré-réservés. **Vous avez alors 30 min pour procéder au paiement des activités depuis cet écran** (voir étape suivante), sinon votre réservation sera annulée.
7. Dans la fenêtre qui s'ouvre, cliquer sur « Payer » puis se laisser guider par les écrans.

Détails des réservations

Contenu du panier

Recapitulatif des réservations

Statut	Activité	Quantité	Prix	Total
02 - Mercredi - Chenapans 3/5 Ans - Garderie Matin	CARLER Timéo	1		
02 - Mercredi - Chenapans 3/5 Ans - Journée	CARLER Timéo	1		
02 - Mercredi - Chenapans 3/5 Ans - Garderie Soir	CARLER Timéo	1		

7 PAYER

**Attention :** Une fois réservés et payés, les créneaux d'activités ne sont plus annulables sur le portail

# 5. Zoom

## sur la demande de place en structure petite enfance

1. Cliquer n'importe où sur le bandeau blanc pour dérouler le reste de la page.
2. Cliquer sur la case à glisser « Effectuer une demande ».
3. Si vous habitez à Hem, l'adresse que vous avez renseignée dans votre dossier famille s'affiche ici, vous n'avez pas besoin de la modifier.
4. Vous pouvez sélectionner jusqu'à 6 structures petite enfance, puis indiquer l'ordre de préférence souhaité en utilisant les petites flèches.

1

Fabien CARLIER  
7 mois 22 jour(s)

Effectuer une demande

2

Effectuer une demande

Date d'entrée souhaitée

Date de début • Date de fin

Sélectionner une date

Sélectionner une date

3

Adresse de la famille

Adresse

42 Quater Rue DU GÉNÉRAL LECLERC 59510 HEM (Adresse de la famille)

Ordre de préférence

4

1 - Crèche Rigolo Comme La Vie

2 - Multi-Accueil Centre Social 3 Villes

3 - Multi Accueil Coquin Coquine



# 5. Zoom

## sur la demande de place en structure petite enfance

5. Pour ajouter un créneau, il vous suffit de cliquer n'importe où sur le calendrier.
6. Renseigner les jours pour lesquels vous souhaitez indiquer des horaires identiques.
7. Si vous souhaitez ajouter un autre créneau type, cliquez sur « Ajouter et continuer ».
8. Si vous souhaitez ajouter une autre semaine type (semaine paire/impair par exemple), cliquez sur « Ajouter ».

The screenshot shows the 'Ajouter des créneaux' (Add slots) interface. It features a calendar grid on the left and a form on the right. The calendar grid has columns for days (lun, mar, mer, jeu, ven) and rows for time slots (07:00 to 19:00). A pink box labeled '5' highlights the calendar grid. The form on the right is titled 'Ajouter des créneaux' and includes a 'Choisir le jour' section with buttons for days of the week (L, M, M, J, V, S, D). A pink box labeled '6' highlights this section. Below this is a text input field for 'Le nom du créneau'. The 'Heure de début' section has two dropdown menus for 'Choisir Heure' (09) and 'Choisir Minute' (00). The 'Heure de fin' section has two dropdown menus for 'Choisir Heure' (18) and 'Choisir Minute' (00). A pink box labeled '7' highlights the 'OK AJOUTER ET CONTINUER' button. At the bottom, there is a table for 'Nombre total d'heures' and a pink box labeled '8' highlights the '+ AJOUTER' button.

	lun	mar	mer	jeu	ven
07:00					
08:00					
09:00					
10:00					
11:00					
12:00					
13:00					
14:00					
15:00					
16:00					
17:00					
18:00					
19:00					

Nombre total d'heures						
Par jour	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	-
Semaine	00:00					