

## Connexion au portail famille

### Où trouver mes identifiants de connexion ?

Si vous avez déjà reçu une facture pour des prestations petite enfance ou périscolaire, vos identifiants de connexion figurent en bas de page de votre dernière facture.

### Je n'ai pas encore reçu de factures, où demander mes identifiants ?

Votre dossier administratif doit être constitué pour accéder au portail famille :

- Dossier de tarification de l'année civile en cours
- Fiche de renseignements complété pour chaque enfant

Ce dossier peut être demandé en mairies annexes, à l'accueil de la petite cité ou par courriel à [petitecite@evreux.fr](mailto:petitecite@evreux.fr)

### On me demande de modifier mon mot de passe régulièrement ou à la première connexion

Pour des raisons de sécurité, votre mot de passe doit être changé régulièrement.

Pour accéder au portail famille, votre mot de passe doit respecter OBLIGATOIREMENT les critères suivants :

- Entre 8 et 15 caractères
- Un chiffre
- Au moins une lettre minuscule et au moins une lettre majuscule
- Des caractères spéciaux parmi =+|.-\_@!#\$%?\*€),(

### J'ai perdu ou oublié mon mot de passe

Si vous avez renseigné votre adresse courriel dans votre dossier administratif, il vous suffit de cliquer sur le lien « renvoi d'identifiant ». Vous recevrez un courriel vous permettant de réinitialiser votre mot de passe.

Conseil : les navigateurs internet permettent d'enregistrer les mots de passe, il vous est conseillé de le faire afin d'éviter tout oubli, les services n'étant pas habilités à vous fournir votre mot de passe.

### Mon compte est bloqué, que dois-je faire ?

Votre compte se bloque au bout de 3 tentatives de connexion avec des identifiants erronés.

Merci d'adresser un courriel à [petitecite@evreux.fr](mailto:petitecite@evreux.fr) en indiquant votre identifiant EVR...

## Païement en ligne

### Je souhaite payer ma facture en ligne, quelles sont les conditions ?

**Le paiement en ligne est accessible jusqu'au dernier jour du mois.** Passée cette date, vous avez la possibilité de régler votre facture en mairies annexes ou à l'accueil de la petite cité.

Le paiement en ligne est sécurisé, vous devez avoir déclaré auprès de votre banque votre numéro de téléphone portable. Lors de la transaction en ligne, vous recevez un sms avec un code qui vous permet de valider votre paiement, ou vous devez vous connecter sur votre compte en ligne pour valider le règlement.

Un reçu de paiement vous est adressé par courriel à la fin de la transaction.

## *Préinscription en accueils de loisirs, à la restauration scolaire*

*Je souhaite effectuer une préinscription en accueils de loisirs ou à la restauration scolaire, mais les noms de mes enfants n'apparaissent pas.*

- Votre dossier administratif est incomplet ou n'est pas à jour : vous devez le compléter pour accéder au service
- Vos enfants n'ont pas encore fréquenté une structure d'accueil en cours d'année : les droits ne sont donc pas encore ouverts. Merci d'adresser un courriel à [petitecité@evreux.fr](mailto:petitecité@evreux.fr) en précisant :
  - o Les noms, prénoms et date de naissance de chaque enfant
  - o L'accueil de loisirs choisi
  - o L'accès sera ensuite ouvert pour la préinscription

*Je souhaite préinscrire mon enfant, mais certains jours prévus sont grisés ou invisibles*

Le fonctionnement de la restauration scolaire et des accueils de loisirs prévoit des délais d'inscription :

- 2 jours ouvrés pour les accueils de loisirs mercredi et vacances
- 5 jours ouvrés pour la restauration scolaire

Si les journées sont grisées ou n'apparaissent pas, c'est que les délais d'inscription sont dépassés.

## *Autres questions*

Par courriel : [petitecité@evreux.fr](mailto:petitecité@evreux.fr)

Par téléphone : 02 32 31 98 02