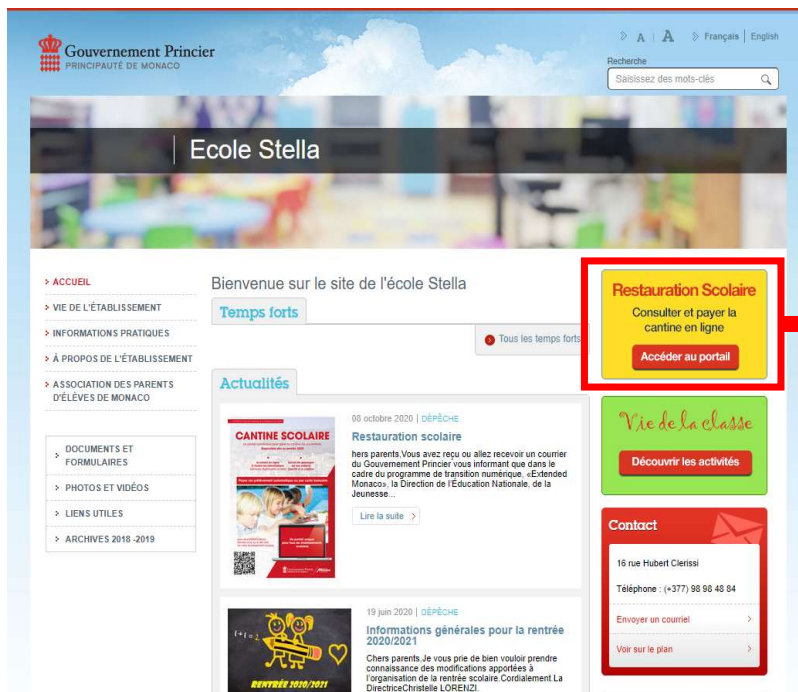


# Portail Restauration Scolaire

—

## Questions fréquentes

## Comment accéder au service ?



The screenshot shows the website for 'Ecole Stella' under the 'Gouvernement Princier' header. A red box highlights the 'Restauration Scolaire' button, which contains the text 'Consulter et payer la cantine en ligne' and 'Accéder au portail'. A red arrow points from this button to the text 'Je clique sur le bouton « Accéder au portail »'.

Je clique sur le bouton  
« Accéder au portail »



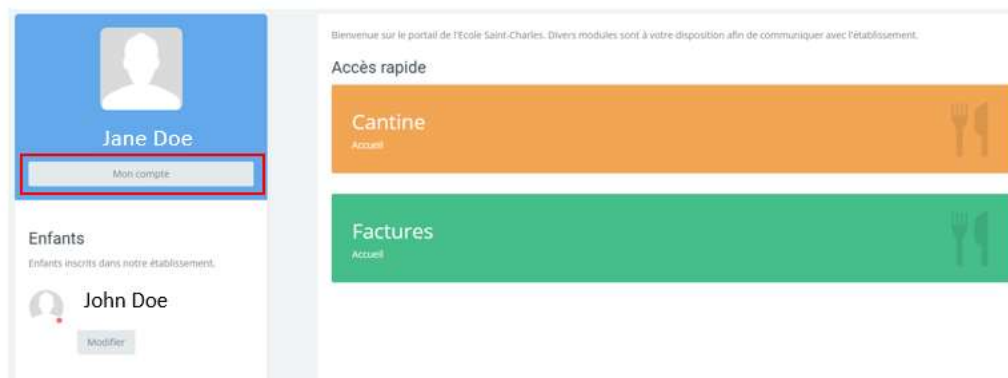
The login page features a header with the 'Ecole Stella' logo. Below the logo are two input fields: 'Email' and 'Mot de passe'. A blue button labeled 'Connexion' is positioned at the bottom. A link that reads 'Vous ne connaissez pas votre mot de passe ?' is located above the 'Connexion' button.

Je me connecte en renseignant  
l'email communiqué par courrier.

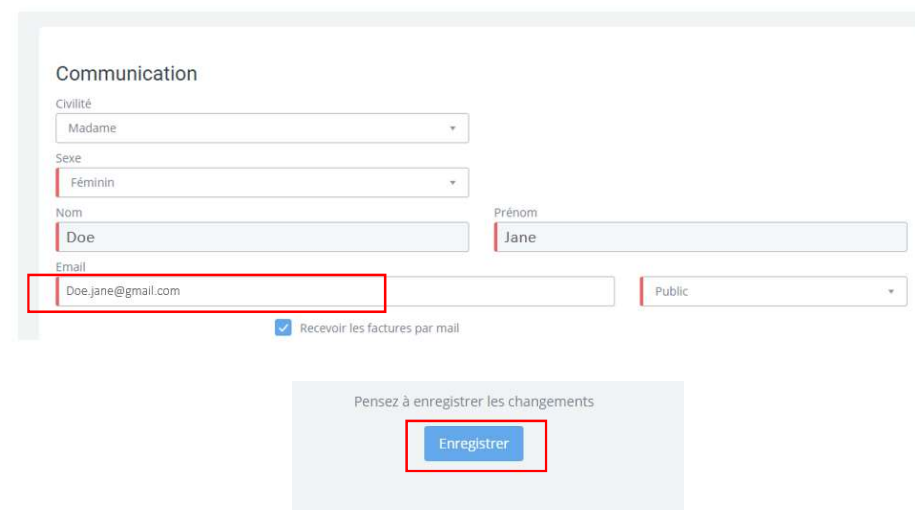
## Comment faire si j'ai changé d'adresse mail ?

*J'ai toujours accès à l'adresse mail renseigné :*

- Je me connecte avec cette adresse mail et la modifie depuis mon portail parents.



**1. Je clique sur le bouton « Mon compte » pour accéder à mes données personnelles.**

The image shows the 'Communication' form. It includes fields for 'Civilité' (Madame), 'Sexe' (Féminin), 'Nom' (Doe), and 'Prénom' (Jane). The 'Email' field contains 'Doe.jane@gmail.com' and is highlighted with a red box. There is a 'Public' dropdown menu and a checked checkbox for 'Recevoir les factures par mail'. Below the form, there is a 'Pensez à enregistrer les changements' message and an 'Enregistrer' button highlighted with a red box.

**2. Je modifie mon adresse email, et je n'oublie pas d'enregistrer les modifications.**

- Je peux désormais me connecter au portail parents avec ma nouvelle adresse mail.

## Comment faire si j'ai changé d'adresse mail ?

*Je n'ai plus accès à l'adresse mail renseigné dans le courrier ou l'email renseigné comporte une erreur de saisie.*

- Je contacte la gestionnaire ou l'intendant de l'établissement pour faire modifier mon adresse mail.

## Je n'ai pas reçu mon identifiant

- Votre identifiant est l'email communiqué par courrier postal.
- Si vous ne l'avez pas reçu, essayez l'email que vous utilisez pour vous connecter à Pronote.
- Si cela ne fonctionne pas, contactez l'établissement scolaire qui vous le communiquera ou modifiera l'adresse mail si nécessaire.

## Mon adresse mail est invalide alors que j'ai reçu la facture

- Essayer de vous connecter depuis un autre appareil (ordinateur, tablette, smartphone), ou un autre navigateur (firefox, chrome, IE, safari...)
- Si cela ne fonctionne toujours pas : contactez l'établissement scolaire qui fera remonter l'incident.



## Comment payer si j'ai plusieurs enfants dans le même établissement ?

Chaque enfant possède un porte-monnaie. Vous pouvez les consulter en allant dans l'onglet Cantine. Puis, alimenter les porte-monnaie de chaque enfant depuis l'onglet Paiement.

Cantine

Compte Paiement

Alimentation des porte-monnaie

Répartition par porte-monnaie			
Porte-monnaie	Solde actuel	Montant crédité	Soldes mis à jour
<b>James Doe</b>			
PM Resto	16,48 €	<input type="text" value="40"/>	56,48 €
<b>John Doe</b>			
PM Resto	16,48 €	<input type="text" value="20"/>	16,48 €
PAIEMENT TOTAL : 60,00 €			<a href="#">Payer via Payline</a>

Vous pouvez créditer un montant différent pour chaque enfant. Lors du paiement, vous n'effectuerez qu'une seule transaction correspondant au paiement total.

Vous pouvez également choisir des moyens de paiements différents pour chaque enfant.

### Comment payer si j'ai plusieurs enfants dans des établissements différents ?

Les paiements se font par établissement. Vous devez donc vous connecter au portail Restauration Scolaire de chaque établissement et alimenter le porte-monnaie de chaque enfant.

### A quoi correspond ma facture ? et le montant du porte-monnaie indiqué sur le site ?

Votre facture correspond à la **consommation réelle mensuelle** de votre enfant (les repas facturés).

Vous recevrez une facture par mois.

Le porte-monnaie est mis à jour en temps réel. Il correspond aux repas facturés et les paiements effectués.

Le porte-monnaie peut être débiteur (fond rouge) ou créditeur (fond vert)

### Si je constate des erreurs de passage à qui s'adresser ?

- Je contacte la gestionnaire ou l'intendant de mon établissement.

### Puis-je changer de mode de règlement ?

- Oui je peux changer de mode de règlement à tout moment.

Vous pouvez payer en carte bancaire en ligne puis par chèque ou espèces (uniquement sur rendez-vous avec l'appoint).

Si vous souhaitez payer par prélèvement bancaire, il faudra toutefois nous fournir un RIB et une autorisation de prélèvement SEPA. L'établissement vous communiquera alors à partir de quel mois les prélèvements bancaires commenceront.

Si vous souhaitez arrêter les prélèvements SEPA, veuillez contacter la gestionnaire ou l'intendant de votre établissement.

### Quand les prélèvements SEPA seront effectués ?

A partir de la facture d'OCTOBRE, les prélèvements SEPA seront effectués aux alentours du 15 de chaque mois



## Mon conjoint a accès à la facture et pas moi, pourquoi ? Puis-je payer ?

Par défaut, une seule facture est éditée par enfant. Celle-ci est mise à disposition du responsable légal 1. Si vous souhaitez inverser les rôles de responsables légaux, veuillez vous rapprocher de la gestionnaire ou l'intendant de l'établissement.

Si vous avez indiqué que vous serez amené à payer à l'établissement, vous devriez avoir accès à l'onglet « paiement » dans le module « Cantine » ( Cf. Comment payer en ligne)

## Ma facture est indiquée comme payée alors que je ne l'ai pas encore payée.



The screenshot displays a mobile application interface with a dark blue sidebar menu on the left and a main content area. The sidebar menu includes a back arrow, a 'MENU' header, and three items: 'Accueil' with a home icon, 'Factures' with a pencil icon, and 'CANTINE' with a cloud icon. The main content area is titled 'Liste des factures' and contains a table with the following data:

Facture	Payeurs	Date	Enfant	Montant	Reste à payer
59 - Cantine	Jane Doe	14-10-2020	John Doe	67.86 €	Payée

The 'Reste à payer' column for the first row is highlighted with a red rectangular box, and the word 'Payée' is visible below the 'Reste à payer' header.

Il s'agit d'une erreur d'affichage en cours de résolution. Merci de ne pas tenir compte de cette colonne.