

Règles de réception et d'instruction des demandes de calcul Rest'O Collège

1/ Les demandes déposées sur la plateforme de téléservices :

Le tarif est calculé de façon automatique dans les deux cas suivants :

- Le foyer est allocataire de la CAF ou de la MSA et le quotient familial a bien été restitué par la CAF ou la MSA
- La famille a coché le tarif maximum à 5,56 €

Dans ces deux cas, la notification relative au tarif de restauration scolaire est adressée automatiquement à la famille et au collègue identifié sur le formulaire en ligne.

Dans tous les autres cas, une instruction du dossier par les services départementaux est nécessaire et le délai de traitement des demandes peut varier, en fonction de la période, entre 72h et 10 jours.

2/ Les demandes déposées par mail :

1 mail = 1 collégien sauf pour les fratries pour lesquelles un regroupement des pièces est acceptée. Sont à joindre le formulaire et les pièces justificatives (**cf Constitution d'un dossier**) en format PDF ou JPEG.

Les dossiers non conformes ou incomplets ne pourront être traités et seront renvoyés directement aux familles et/ou aux établissements (si la demande est émise par les établissements) pour complétude du dossier. Dans le cadre du respect RGPD, les pièces jointes ne peuvent être conservées et seront donc supprimées lors du renvoi du dossier.

Le délai de prise est de 6 à 10 semaines selon la période (sous réserve que le dossier soit complet).

Nous vous remercions de ne pas surcharger la messagerie avec des relances ; un A/R sera envoyé dans les 72h pour confirmer la bonne réception de votre mail. Afin de faciliter le traitement de votre dossier, nous vous conseillons, d'indiquer en objet les nom, prénom, de l'élève concerné et de signer vos mails.

3/ Les demandes déposées par voie postale :

Sont à joindre : le formulaire 2025-2026 et les justificatifs uniquement en format A4 (documents scannés pour un enregistrement sur la plateforme de Téléservices).

Les dossiers non conformes ou incomplets ne pourront être traités et seront renvoyés directement aux familles pour complétude du dossier.

En cas de nouveau renvoi à effectuer, il sera destiné aux collèges pour restitution à la famille avec la liste des pièces manquantes.

4/ L'accompagnement téléphonique via le n° 0 800 01 95 95 :

L'équipe du pôle Aides aux Familles est disponible :

du lundi au jeudi de 9h30 à 12h30 et de 13h30 à 16h30 du 11 juin 2025 au 3 juillet 2025

Réouverture du 2 septembre 2025 au 2 mai 2026 de 9h30 à 12h30

Fermeture durant les périodes des vacances scolaires

Dans le cadre du respect de la RGPD, aucune information relative à la réception et au suivi du dossier ne pourra être communiquée par téléphone.

En cas de problème de connexion, l'assistance informatique de la plateforme de Téléservices du Département est accessible au 01 34 25 56 47

du lundi au vendredi du 11 juin 2025 au 13 juillet 2025 puis du 8 septembre au 17 octobre 2025 de 8h30 à 12h et de 14h à 17h

En dehors de ces périodes l'assistance sera ouverte de 14h à 17h du lundi au vendredi.