

## RESERVATION A L'ACCUEIL PERISCOLAIRE OU DE LOISIRS

### Comment réaliser une réservation à l'Accueil Périscolaire et aux Accueils de Loisirs ?

Toutes les informations obligatoires (marquées d'un \*) doivent être préalablement renseignées (« Mon Profil » « Mon Foyer » « Mes Enfants ») sur votre Compte Portail Familles.

Rendez-vous dans la rubrique « **Mes réservations** », cliquez sur « Ajouter », sélectionnez l'enfant dans « Usager » puis l'établissement, le mode d'accueil et la période d'ouverture avec le menu déroulant. Cliquez sur la date correspondante puis sur « Nouvelle présence » et choisissez parmi les choix proposés. Vous pouvez « Recopier la sélection » afin de dupliquer votre demande sur d'autres dates. Validez votre réservation en cliquant sur « Valider » puis cliquez sur « Suivant ». Le récapitulatif apparaît, cliquez sur « Valider » pour finaliser la réservation. Vous pouvez réserver ou annuler les jours de présence à l'année ou ponctuellement.

### Comment annuler une réservation ?

Rendez-vous dans la rubrique « **Mes réservations** » et choisissez la date que vous souhaitez annuler puis « Valider ». Cliquez sur « Suivant ». Le récapitulatif apparaît, cliquez sur « Valider » pour finaliser la réservation.

Vous pouvez réserver ou annuler les jours de présence à l'année ou ponctuellement.

### Je suis hors délai et j'ai besoin de réserver ou annuler. Comment procéder ?

Hors délai, le portail bloque les réservations et les plages de réservation se grisent.

- Pour toute réservation hors délai, vous devez contacter le directeur de la structure afin qu'il étudie votre demande en fonction des places disponibles et de l'encadrement.
- Pour toute annulation hors délai, merci de prévenir la structure.

### Comment savoir que ma réservation ou mon annulation est validée ?

Vous recevrez un mail récapitulatif de votre demande.

### Je n'ai pas reçu le mail de confirmation ?

- Vérifiez si le mail de confirmation n'est pas arrivé dans les courriers indésirables (SPAM).
- Vous n'avez pas validé votre demande et elle n'est pas prise en compte.

### Je ne peux pas réserver. Pourquoi ?

- En cas de création de compte, le Guichet des Familles doit valider votre dossier d'inscription pour pouvoir vous ouvrir les réservations. Cela peut prendre quelques jours.
- Votre dossier n'est pas à jour. Veuillez compléter les données manquantes indiquées en rouge.
- Votre enfant a moins de 3 ans ? Contactez le directeur de la structure afin d'échanger sur la possibilité d'accueil de votre enfant.

### Quels sont les délais de réservation et d'annulation pour l'accueil périscolaire et l'accueil de Loisirs ? Y a-t-il des pénalités en cas de non-respect des délais ?

Sur la page d'accueil du portail, rendez-vous dans la rubrique « Informations utiles » sur le menu de gauche et cliquez sur « Délais de réservation et d'annulation », tableau page 1.

### Mon enfant est malade et je ne peux pas annuler sur le portail car je suis hors délai. Comment procéder ?

Vous devez prévenir le directeur de la structure par mail, au plus tard le jour de l'absence. Dans ce cas, l'annulation hors délai ne sera pas facturée.