



<i>Date de création : 18/10/2021</i>	<i>Mise à jour :</i>
PROCESSUS DE RESERVATION AVS : Les 8 étapes d'une réservation	<i>Rédacteur :</i> HAUTOY Suzie

PROCESSUS DE RESERVATION AVS

Les 8 étapes d'une réservation

ETAPE 1 - Porteur de projet / travailleur social

DEMANDE DE SEJOUR PAR UN TRAVAILLEUR SOCIAL OU UN PORTEUR DE PROJET

Enregistrer la demande de réservation sur le site VACAF pour une famille soit en :

- **Utilisant la fiche allocataire** disponible dans AVS – Allocataires (privilégier la recherche par matricule).
- **Créant une fiche allocataire**. Dans ce cas, un mail de dérogation de la Caf sera exigé par VACAF en l'absence d'étape 2.
L'ensemble des éléments saisis doivent être corrects car seule la personne ayant créé la fiche pourra la modifier en cas d'erreurs constatées.

➔ **Informations sur le travailleur social qui suit le dossier** : Renseigner les coordonnées utiles (téléphone et nom de la structure) ainsi que les coordonnées du travailleur social qui suit la famille si besoin.

Ces éléments permettent à VACAF et à la structure de vacances de contacter le porteur de projet.

➔ **Informations sur l'allocataire** : Renseigner l'adresse postale, le numéro de téléphone et l'adresse mail de la famille.

➔ **Informations sur les participants au séjour** : Renseigner les dates de naissance des adultes ayants droit ainsi que le nom et prénom du conjoint.

➔ **Informations sur le séjour souhaité** : Renseigner les dates de séjour, durées de séjour, types de séjour, noms des structures de vacances et toutes autres informations importantes.

Indiquer plusieurs choix de dates et de centres pour permettre à VACAF de trouver plus facilement une disponibilité pour la famille.

En cas de séjours **pré-réservés**, il est impératif de nous transmettre les informations utiles (opérateur, numéro de dossier ou de réservation) afin que nous puissions faire le lien avec la structure de vacances.

⇒ **IMPORTANT**

↪ Les coordonnées (adresse postale, identité des participants) doivent correspondre au dossier Caf.

↪ Tous les participants au séjour doivent **impérativement** être inscrits sur la fiche de réservation AVS. Le mode de prise en charge pour ces personnes dites « Hors RNB » doit également être précisé :

- Si une prise en charge est demandée, avec l'accord de la Caf, nous calculerons l'aide pour l'ensemble des participants au séjour,
- Si aucune prise en charge n'est demandée, nous proratiserons **systématiquement** le calcul de l'aide, quel que soit le type de séjour (location, demi-pension, pension complète, emplacement de camping, ...). Les **structures de vacances sont en droit de refuser les familles** si des personnes supplémentaires se présentent au séjour sans inscription au préalable sur la fiche de réservation.

↪ Les informations confidentielles concernant la vie privée de la famille (visibles par les structures de vacances) sont à proscrire de la fiche de réservation.

↪ Aucune modification de séjour ne doit être effectuée par la famille **directement** auprès de la structure de vacances.

↪ Toute modification / annulation de séjour doit être transmise à VACAF.

↪ Les coordonnées du service VACAF ne doivent pas être communiquées aux familles.

ETAPE 2 - Caf

VALIDATION DE LA DEMANDE PAR LA CAF

Permet à la Caf de valider la demande de séjour, de vérifier l'ensemble des informations saisies par le porteur de projet et d'apporter des précisions concernant leur Rias (rang de départ, pourcentage de prise en charge, montant du plafond, ...).

Etape obligatoire dans le cas d'inscription de personnes hors RNB avec demande de prise pour statuer :

- **sur un accord ou un refus de prise en charge** : VACAF adaptera alors le calcul de l'aide AVS en conséquence,
- **sur un refus de présence de ces participants** (ex : si le dossier allocataire n'est pas à jour ou conforme à la demande).

Cette étape vaut dérogation pour notre service.

ETAPE 3 - VACAF

POSITIONNEMENT DE LA RESERVATION PAR VACAF

Dès réception de la demande, le service **VACAF** procède à la **vérification du dossier** et **contacte la structure de vacances** choisie, généralement par téléphone, pour poser la réservation du séjour. **Puis, transfert de la demande de devis via l'intranet de gestion VACAF** à la structure de vacances par envoi d'un mail.

ETAPE 4 - Structure de vacances

DEVIS DU CENTRE DE VACANCES

La structure de vacances complète la demande de devis, renseigne les coordonnées de la personne à joindre en cas de besoin (prénom, nom, téléphone, adresse mail), son adresse postale et télécharge le devis au format pdf ou jpeg en indiquant le montant total de ce dernier.

➔ IMPORTANT

- ➔ Aucune modification ne doit être faite directement par la famille.
- ➔ Toute modification de séjour doit être signalée à VACAF.
- ➔ Seules les personnes inscrites sur la fiche de réservation doivent se présenter au séjour.

ETAPE 5 - VACAF

VALIDATION DU DEVIS PAR VACAF : CALCUL DE L'AIDE

Le service **VACAF** procède au **calcul du montant d'aide AVS selon le RIAS de la Caf** d'appartenance de l'allocataire.

Dès validation de cette étape, **un mail est envoyé au porteur de projet** afin qu'il prenne connaissance de la proposition de séjour, du montant d'aide attribué et du reste à charge de la famille.

ETAPE 6 - Porteur de projet / travailleur social

ACCEPTATION DE LA DEMANDE PAR LE PORTEUR DE PROJET

En accord avec la famille :

- **Valider définitivement la réservation** et l'informer de la part financière restant à sa charge.
- Renseigner le montant de l'acompte, la date de versement et le mode de règlement.
La structure de vacances recevra alors un mail l'informant de l'acceptation de la proposition.
- **Prendre rapidement contact avec elle** afin de procéder au règlement de l'acompte et aux modalités administratives

ou

- **Refuser la proposition** en motivant son choix.
Le service VACAF ainsi que la structure de vacances recevront alors un mail les en informant.
Après étude du refus, VACAF reprendra le traitement de la réservation sauf s'il s'agit d'un refus définitif.
Dans ce cas, le dossier sera annulé.

Si toutefois une demande complémentaire ou une modification devait être apportée à cette étape **contacter VACAF** directement.

En effet, une fois l'étape 6 validée, VACAF ne consulte plus la réservation.

➡ **IMPORTANT**

Vérifier le devis (étape 4) et le montant d'aide calculée (étape 5) pour limiter les erreurs.

ETAPE 7 - Structure de vacances

FACTURATION PAR LA STRUCTURE DE VACANCES

Dès la fin du séjour, **la structure de vacances facture la réservation sur le site VACAF** en téléchargeant la facture relative au séjour de la famille et en renseignant le montant total de la facture pour permettre la liquidation du dossier.

ETAPE 8 - VACAF (service liquidation / comptabilité)

PAIEMENT DE LA FACTURE PAR VACAF

Le service **VACAF procède à la liquidation du dossier** avant de le **transmettre à la Direction comptable et financière** pour une dernière vérification avant **paiement** de l'aide AVS à la structure de vacances.