



# Questions fréquentes – Camps Nature WWF

## À partir de quand puis-je inscrire mon enfant?

Le programme détaillé des camps 2022 sera publié le 7 février sur ce site [wwf.ch/camps](http://wwf.ch/camps). Dès lors, vous pourrez créer pour votre enfant une liste avec les camps souhaités et indiquer vos priorités. La phase de la liste de souhaits dure jusqu'au 27 février 2022. L'attribution des places aura lieu le 28 février. Nous n'attribuerons alors qu'une seule place de camp par enfant. À partir du 1er mars, il est possible de réserver des places encore libres selon la règle du « premier arrivé premier servi ». Cela permet de réserver une deuxième place de Camp Nature, dans la limite des places disponibles.

## Inscription à un Camp Nature du WWF: comment ça marche?

Le WWF utilise la plateforme « Feriennet » de Pro Juventute pour gérer les inscriptions aux camps.

L'inscription aux Camps Nature 2022 fonctionne au moyen d'une liste de souhaits (un peu comme la liste de cadeaux envoyée au Père Noël). Début février, nous publions notre offre de camps sur [cette page](#). Rédigez tranquillement votre liste de souhaits jusqu'au 27 février. Examinez les offres avec votre enfant, mettez sur la liste les camps auxquels il ou elle voudrait participer et indiquez vos camps favoris en y mettant une étoile ☆.

Les places sont attribuées le 28 février selon vos priorités, au moyen d'un algorithme automatique. Ce dernier permet à un maximum de participants d'obtenir une place dans un des camps souhaités, tout en garantissant que le plus grand nombre possible de places soient attribuées. Vous trouverez la confirmation de vos réservations sur votre compte client (avec la mention « réservé »). Une seule place de camp au maximum par participant-e est attribuée à ce moment.



Si vous n'êtes pas satisfait·e de la place qui vous a été attribuée, vous pouvez l'annuler gratuitement jusqu'au 3 mars. Envoyez à cet effet un e-mail à l'adresse [camps@wwf.ch](mailto:camps@wwf.ch). Après cette date, l'annulation est payante.

À partir du 1<sup>er</sup> mars, vous avez la possibilité de réserver directement une place supplémentaire en fonction des places disponibles. Les places encore libres sont attribuées selon la règle du « premier arrivé, premier servi ». Mais vous pouvez aussi mettre votre enfant sur une liste d'attente (voir plus loin dans le texte).

Vous trouverez des instructions détaillées concernant les différentes étapes de l'inscription dans le [manuel d'utilisation](#).

### **Faut-il être membre du WWF pour participer à un Camp Nature?**

Oui. L'enfant, la famille ou l'un des parents doit être membre du WWF et la cotisation pour l'année en cours doit avoir été payée. Il est toutefois possible de devenir membre après s'être inscrit.

### **Quelles données me faut-il pour l'inscription en ligne?**

Pour établir une liste de souhaits et réserver un camp, vous avez besoin d'un compte client sur notre plateforme de réservation. Pour cela, il vous faut une adresse électronique. Le compte client doit être ouvert par un·e adulte représentant·e légal·e.

Pour l'inscription, vous avez en plus besoin du nom et de l'adresse du ou de la participant·e ainsi que de sa date de naissance. Pour les participant·e-s mineur·e-s, le nom, l'adresse électronique et le numéro de téléphone portable d'un·e représentant·e légal·e doivent être indiqués lors de l'inscription.

### **Je n'ai pas d'ordinateur, comment puis-je inscrire mon enfant?**

Seules les inscriptions faites par la plateforme « Feriennet » sont prises en compte. Si vous n'avez pas d'ordinateur, vous pouvez utiliser une tablette ou un smartphone.

### **Puis-je m'inscrire sans problème quel que soit le navigateur utilisé?**

Veillez s'il vous plaît à utiliser la version la plus récente du navigateur. D'anciennes versions d'*Internet Explorer*, notamment, peuvent poser problème lors de l'utilisation de la plateforme de réservation.

### **Ai-je de meilleures chances d'obtenir une place si je remplis la liste de souhaits le plus tôt possible?**

Non. Le moment auquel on remplit la liste de souhaits est sans importance pour l'attribution des places. Au terme de cette phase, la répartition se fait au moyen d'un algorithme conçu pour satisfaire le plus de participant·e-s possible.

### **J'aimerais inscrire plusieurs enfants en même temps pour un camp, est-ce possible?**

Au moyen de la fonction « inviter un(e) ami(e) », vous pouvez inscrire plusieurs enfants au même camp. S'il s'agit de frères et sœurs, vous pouvez simplement les ajouter au groupe. Vous pouvez inviter des ami·e-s de votre enfant à participer au même camp en leur envoyant un lien par e-mail : leurs inscriptions seront ainsi liées et l'algorithme les placera ensemble dans le même camp (dans la limite des places disponibles). L'envoi de l'invitation se fait via la plateforme de réservation.

### **Attention :**

- L'e-mail envoyé n'équivaut pas encore à une inscription. Les autres personnes doivent également ouvrir un compte client et créer une liste de souhaits. Vous trouverez tous les détails à ce sujet dans le manuel de l'utilisateur (chap. 2.4).
- Les demandes d'inscriptions groupées indiquées dans le champ « remarques » ne seront pas prises en compte par le système.

### **Mon enfant n'aura pas encore atteint l'âge requis au moment de l'inscription ou aura déjà dépassé la limite d'âge, puis-je quand même l'inscrire?**

Non. Les limites d'âge sont contraignantes. Elles se réfèrent à l'anniversaire de l'enfant au moment du camp et non à l'année civile.

### **Que se passe-t-il après l'établissement de la liste de souhaits? Est-ce que je reçois une confirmation par e-mail?**

Jusqu'à l'attribution des places, la liste des souhaits peut être consultée et modifiée à tout moment. Le 28 février 2022, les places de camp sont attribuées au moyen d'un algorithme. Après l'attribution des places, vous recevez un e-mail généré automatiquement (consultez également vos spams). Vous pouvez ensuite aller sur votre compte client et voir quelles attributions ont été fructueuses. Une seule place de camp au maximum par participant-e est attribuée. À partir du 1er mars, il est possible de réserver directement une deuxième place dans les camps qui ne sont pas complets.

### **Bien que j'aie formulé plusieurs souhaits, mon enfant n'a pas obtenu de place dans un camp. Comment est-ce possible?**

Les camps du WWF sont très appréciés. L'algorithme essaie de prendre en considération le plus grand nombre possible de souhaits, mais parfois, il est impossible de satisfaire tout le monde. Vous pouvez cependant mettre votre enfant sur une liste d'attente (seulement pour les camps qui n'ont plus de place). Envoyez à [camps@wwf.ch](mailto:camps@wwf.ch) un e-mail avec la mention « liste d'attente: nom du Camp Nature », accompagné des coordonnées de votre enfant (nom, prénom, date de naissance) et de vos données de contact. Veuillez aussi confirmer dans votre message que vous avez lu et approuvé nos conditions générales (CG). Lorsqu'une place se libère, nous prenons contact avec les intéressé.e.s. Les demandes sont prises en compte dans l'ordre d'arrivée des e-mails. L'obtention d'une place ne peut pas être garantie.

### **Y a-t-il des réductions de prix pour les familles à petit budget?**

Si un camp devait s'avérer trop onéreux pour vous, vous pouvez demander une réduction de la finance d'inscription. Envoyez-nous une brève justification par e-mail à l'adresse [camps@wwf.ch](mailto:camps@wwf.ch). Toute prétention légale à une réduction de tarif est exclue. Vos données sont évidemment traitées en toute confidentialité.

### **Quand faut-il régler la finance du camp?**

Vous pouvez consulter en mars, sur votre compte client, la facture pour les camps réservés. Vous ne recevez pas de facture sur papier. Veuillez régler la finance de camp par e-banking dans les 30 jours à partir de la date d'émission de la facture. Pour les réservations tardives (moins de 30 jours avant le début du camp), veuillez

faire votre virement au plus vite après la réservation. Si le paiement n'a pas eu lieu la semaine qui suit l'envoi du mail de rappel, la réservation est annulée.

### **Pourquoi ne peut-on plus payer par carte de crédit, Postcard ou TWINT?**

Suite à l'introduction du nouveau système de réservation, le paiement par carte de crédit, Postcard et TWINT n'est actuellement plus possible. Nous faisons tout pour le rendre à nouveau possible.

### **Pourquoi y a-t-il de la publicité sur la plateforme de réservation?**

Pour les inscriptions aux camps, le WWF Suisse utilise *Feriennet*, la plateforme de réservation de Pro Juventute. La mise en œuvre de la plateforme a bénéficié d'un soutien financier des partenaires de Pro Juventute. Le WWF Suisse n'a de partenariat ni avec Concordia, ni avec WUP, ni avec Rega, ni avec Credit Suisse. Le WWF Suisse n'a malheureusement pas d'influence sur les publicités insérées sur le site de réservation.

### **Que se passe-t-il avec les données saisies sur la plateforme de Pro Juventute ?**

Les données ne sont utilisées par Pro Juventute que pour faire la facturation au WWF et pour des statistiques internes. Selon le contrat établi, il est expressément interdit que les données personnelles soient transmises à des tiers par Pro Juventute et ses mandataires.

### **Comment le WWF gère-t-il la pandémie de coronavirus ?**

La santé de l'équipe d'encadrement et des participant-e-s nous tient à cœur. Ces deux dernières années déjà, nous avons pu organiser la majorité de nos camps en respectant un plan de protection Covid-19. En vous inscrivant à un Camp Nature WWF, vous acceptez le plan de protection actuel, disponible sur le site Internet du WWF Suisse. Le plan de protection pour la saison de camps 2022 tiendra compte des recommandations du Conseil fédéral, des mesures en vigueur dans les différents cantons, ainsi que de celles d'autres associations de jeunesse. Vous serez informés si le concept de protection est modifié. Dans ce cas, vous avez la possibilité d'annuler votre inscription sans frais dans les cinq jours qui suivent l'information. Sinon, les frais d'annulation mentionnés dans nos conditions générales s'appliquent.

Le WWF Suisse se réserve le droit d'annuler des camps si la situation sanitaire rend impossible ou complique considérablement l'organisation de ceux-ci. Tout paiement déjà effectué sera remboursé intégralement.

### **Comment puis-je joindre l'équipe des camps?**

Envoyez-nous un e-mail à l'adresse [camps@wwf.ch](mailto:camps@wwf.ch). L'équipe préposée aux camps est composée de deux personnes qui assument différentes fonctions et ne s'occupent pas uniquement des inscriptions. Il est donc plus facile pour nous de traiter les demandes par voie électronique. Si nous avons besoin d'autres informations de votre part, nous n'hésiterons pas à vous appeler.

**Pour toute question technique en rapport avec la création et l'utilisation du compte client**, veuillez utiliser le manuel de l'utilisateur, qui vous guide pas à pas à travers les différents processus.