

GUIDE PRATIQUE D'AIDE AUX VACANCES



LES VACANCES, UN FORMIDABLE OUTIL POUR LES TRAVAILLEURS SOCIAUX ET LES INSTITUTIONNELS

Aujourd'hui encore, 1 Français sur 3 ne part toujours pas en vacances. Les effets de la crise ont accentué le taux de non-départ, notamment pour les foyers les plus modestes : 47 % des foyers les plus pauvres partaient en vacances en 2007. En 2013, ils ne sont plus que 40 % selon le CREDOC.

Les vacances contribuent pourtant à lutter contre les exclusions et représentent un enjeu de développement personnel, voire de transformation sociale, pour les publics les plus fragiles. Forte de ces convictions, partagées avec l'ensemble de ses partenaires (services de l'État, institutions, associations, collectivités locales...), l'Agence Nationale pour les Chèques-Vacances (ANCV) se bat au quotidien pour inciter au départ en vacances de nos concitoyens. Convaincue par l'impact bénéfique des vacances sur les publics en difficulté (jeunes adultes, familles monoparentales, personnes en situation de handicap, personnes âgées), l'Agence encourage de plus en plus d'acteurs à inscrire la thématique « vacances » dans leur politique d'action sociale.

Fruit d'un travail collectif de la CNAF, de la CNAV, de la MSA et de l'ANCV, ce guide pratique d'aide aux vacances que vous tenez entre vos mains est destiné à tous les travailleurs sociaux et à tous les institutionnels qui souhaitent utiliser les vacances comme un outil d'action sociale en direction de leurs publics. Vous y trouverez de nombreux conseils et cas pratiques, tirés de l'expérience acquise, pour mettre en place et réussir les projets vacances des personnes accompagnées.

Philippe Laval	Michel Brault	Daniel Lenoir	Pierre Mayeur
ANCV	CCMSA	CNAF	CNAV

SOMMAIRE

PANORAMA DU NON-DÉPART

LES NON-PARTANTS : COMBIEN SONT-ILS ? QUI SONT-ILS ?

Qu'est-ce que les vacances ?
Combien de non-partants ?
Qui sont les non-partants ?

POURQUOI AIDER AU DÉPART EN VACANCES ?

Les fondements généraux
Qui sont les non-partants ?

LES FREINS AU DÉPART EN VACANCES

Les freins communs à tous les publics

L'ACCOMPAGNEMENT AU DÉPART

REPÉRER LES PUBLICS ET IDENTIFIER LES ENJEUX SOCIO-ÉDUCATIFS

Repérer les publics candidats au départ
Identifier les différents enjeux et objectifs du projet :
l'écoute et l'échange comme moteurs du projet

AIDER À LA CONSTRUCTION DU SÉJOUR

Les formules de vacances
L'hébergement
Les transports

AIDER AU FINANCEMENT DU SÉJOUR ET CONSTRUIRE LE BUDGET DE VACANCES

Chiffrer les dépenses
Évaluer les recettes

LES RELATIONS AVEC LES HÉBERGEURS

Les relations entre le porteur du projet
et l'hébergeur
Les relations entre l'hébergeur et les
vacanciers novices

BILAN/ÉVALUATION

Un certain nombre d'outils d'accompagnement
peuvent être mobilisés à cet effet
Les différentes phases du retour

ANNEXES

Les dispositifs d'aides au départ

PANORAMA DU NON-DÉPART

LES NON-PARTANTS :
COMBIEN SONT-ILS ? QUI SONT-ILS ?

POURQUOI AIDER AU DÉPART EN VACANCES ?

LES FREINS AU DÉPART EN VACANCES

LES NON-PARTANTS: COMBIEN SONT-ILS? QUI SONT-ILS?

QU'EST-CE QUE LES VACANCES ?

Pour des raisons d'agrément :

- les vacances sont caractérisées par des séjours d'au moins quatre nuitées consécutives hors du domicile habituel.
- les courts séjours sont des séjours d'une à quatre nuitées consécutives hors du domicile habituel.
- les excursions correspondent à des sorties sans nuitée (à la journée, et donc sans hébergement).

COMBIEN DE NON-PARTANTS ?

- Le taux de départ en vacances des Français a été marqué par une croissance continue entre l'après-guerre et le début des années 90 : 15 % en 1950, 40 % en 1960, 50 % en 1974, 60 % en 1992. Mais à partir de 1984, cette progression s'est fortement ralentie⁽¹⁾.
- De 1995 à 2004, le taux de départ en vacances s'est stabilisé à 65 %⁽²⁾.
- Depuis, une baisse du départ des Français est constatée, malgré une reprise observée depuis 2010. Le taux de départ en vacances en 2012 est de 58 %⁽³⁾. Les acteurs associatifs, éducatifs et sociaux témoignent ainsi d'une croissance significative des demandes spontanées d'aides aux vacances de la part des publics, dans un contexte de crise et de montée des phénomènes menant à l'exclusion (chômage, contrats précaires, fins de droits...)⁽⁴⁾.

QUI SONT LES NON-PARTANTS ?

► INFLUENCE DU NIVEAU DE REVENUS : les ménages les plus modestes

Concernant le départ en vacances, les comportements des ménages français diffèrent selon leurs niveaux de revenus. Or, ces différences ont tendance à se creuser depuis la crise. 47 % des foyers les plus pauvres partaient en vacances en 2007 ; en 2012, ils ne sont plus que 37 %⁽⁵⁾.

Les foyers les plus aisés ont continué à partir dans des proportions relativement stables, oscillant autour de 80 %. Depuis 2010, on observe même une hausse de la proportion de partants, dans la plupart des catégories sociales. Seuls les taux de départ des publics défavorisés, qui avaient fortement chuté en 2008, restent depuis cantonnés à des niveaux très faibles.

► INFLUENCE DE L'ÂGE : les jeunes et les seniors

Les tranches d'âge qui partent le moins sont les 20-24 ans (...) et les plus de 70 ans⁽⁶⁾.

► INFLUENCE DU TERRITOIRE DE RÉSIDENCE : ruralité et spécificités régionales

Les résidents de territoires ruraux partent moins en vacances que le reste de la population, et notamment les urbains⁽⁷⁾.

Les habitants des régions Nord-Pas-de-Calais, Alsace, Lorraine, ainsi que la Corse connaissent les taux de départs en vacances les plus bas⁽⁸⁾.

► INFLUENCE DES RÉSEAUX AMICAUX ET SOCIAUX : accessibilité des hébergements non-marchands

En 2011, 70 % des voyages se sont déroulés dans des hébergements non-marchands (familles, amis, résidences secondaires)⁽⁹⁾.

Ceux qui ne disposent pas de ces réseaux et des possibilités qui en découlent sont confrontés à une offre marchande qui renforce la prégnance du frein financier.

1 La France des temps libres et des vacances, Jean Viard avec Françoise Pottier et Jean Didier Urbain, éditions de l'Aube, DATAR, 2002. 2 Cf. Insee, EPCV, Les vacances des Français, 1998 à 2004 et ANCV/BVA (2009), Étude sur les publics non-partants en vacances. 3 Ibid. 1. 4 ANCV-TMO (2012), Étude sur les dispositifs d'aide au départ en vacances familiales. 5 Ibid. 1. 6 Les vacances des Français : favoriser le départ du plus grand nombre, Centre d'analyse stratégique, juillet 2011. 7 Suivi des déplacements touristiques, DGCIS in Memento du Tourisme 2012. 8 Ibid. 6. 9 Ibid. 6.

POURQUOI AIDER AU DÉPART EN VACANCES ?

LES FONDEMENTS GÉNÉRAUX

Être en vacances, c'est prendre du temps pour soi, sa famille, ses proches, dans un cadre libéré des contraintes et des turpitudes quotidiennes. C'est s'accorder un temps de bonheur programmé durant lequel chacun peut réaliser ce qu'il souhaite : **découvrir, visiter, rencontrer, apprendre, mais aussi se reposer, s'autoriser une pause salutaire et parfois même « ne rien faire ».**

« *Être en vacances c'est n'avoir rien à faire et avoir toute la journée pour le faire.* » - Robert Orben.

« *La valeur des grandes vacances, c'est la vacance des grandes valeurs* » - Edgard Morin.

QUI SONT LES NON-PARTANTS ?

L'incitation au départ en vacances de nos concitoyens, et notamment des plus modestes d'entre eux, recouvre ainsi des enjeux de plusieurs ordres :

► UN ENJEU DE LUTTE CONTRE LES EXCLUSIONS

En l'espace de 50 ans, la norme comportementale s'est inversée, puisque le départ en vacances, qui a longtemps représenté un comportement élitiste, est devenu une pratique dominante, qui rythme notre temps sociétal.

Ne pas participer à ces temps sociétaux apparaît comme un facteur d'exclusion en tant que tel :

« Les vacances sont devenues un indice d'intégration. Ceux qui n'en partagent ni les rythmes ni les conversations manquent à un rendez-vous essentiel de la communauté nationale. »⁽¹⁰⁾

Qui plus est, l'article 140 de la Loi du 29 Juillet 1998 relative à la lutte contre les exclusions inscrit les vacances et les loisirs comme un objectif national, et invite « l'État, les collectivités territoriales, les organismes de protection sociale, les entreprises et les associations » à s'investir sur cette problématique.

La Loi 102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées se réfère également au concept de lutte contre les exclusions, à la mise en œuvre de droits fondamentaux, c'est-à-dire l'égalité d'accès de tout à chacun aux vacances.

► UN ENJEU DE DÉVELOPPEMENT PERSONNEL/ TRANSFORMATION SOCIALE : les vacances comme support des politiques de cohésion sociale

Parce que le temps libre augmente dans notre société moderne et qu'il recouvre des enjeux de plus en plus

prégnants en termes de socialisation et de projets personnels de vie ; parce que la mobilité spatiale, temporelle ou psychologique apparaît comme une qualité cruciale en termes d'intégration au sein de la société, l'aide aux vacances et aux temps libres ne peut dorénavant qu'être considérée comme un axe à part entière des stratégies d'accompagnement global développées par les intervenants éducatifs, caritatifs et sociaux auprès de leurs publics.

Les vacances constituent un support socio-éducatif ou médico-social positif, attrayant, vecteur d'épanouissement et de transformation sociale : remobilisation, renforcement des liens sociaux et familiaux, consolidation de savoir-faire et savoir-être (développement de la mobilité, de l'autonomie, des capacités d'anticipation, de recherche et synthèse documentaire...).

Une étude réalisée par le cabinet TMO auprès de référents sociaux pour le compte de l'ANCV identifie 10 effets qui peuvent survenir sur les publics aidés pour leurs vacances⁽¹¹⁾ :

- resserrement des liens familiaux,
- renforcement du lien social,
- détente, épanouissement, prise de recul avec le quotidien,
- émancipation, reconquête de l'estime de soi et sentiment de normalité sociale,
- remobilisation et parfois canalisation des énergies pour la recherche d'un emploi, d'une formation, la scolarité...,
- acquisition de capacités sociales et d'autonomisation,
- acquisition de connaissances (culturelles, sites et monuments, activités de loisirs),
- amélioration de la santé physiologique et psychique (stress...),
- développement de la citoyenneté,
- facilitation de la relation au travailleur social ou au bénévole dans le cadre d'un accompagnement global.

¹⁰ André Rauch in *Nouveaux développements du tourisme social et associatif*, par Jean Froidure. Clientèles et Stratégies. Tourisme n° 7, 1999.

¹¹ Ibid. 3.

LES FREINS AU DÉPART EN VACANCES

LES FREINS COMMUNS À TOUS LES PUBLICS

► LE FREIN FINANCIER

Le manque de ressources est la première cause identifiée de non-départ en vacances. Les freins financiers expliquent ainsi deux tiers des non-départs des personnes se situant en bas de l'échelle des revenus (contre 15 % des raisons de non-départ des personnes les plus fortunées)⁽¹²⁾.

On observe globalement une forte corrélation entre niveau de revenus des ménages, d'une part, et taux de départ en vacances d'autre part.

► LES FREINS CULTURELS ET MÉTHODOLOGIQUES

Au-delà des freins financiers, une enquête réalisée par BVA en 2009⁽¹³⁾ identifiait d'autres raisons de ne pas partir. Au-delà des motifs personnels, c'est-à-dire de santé et familiaux (34 %), du choix délibéré de ne pas partir (29 %), des contraintes professionnelles (23 %), étaient observés l'isolement social (24 %) et les motifs organisationnels (15 %).

Ces 2 derniers freins renvoient à la notion de frein culturel. Les freins culturels découlent de l'inexpérience des publics en matière de départ en vacances. Les difficultés rencontrées s'avèrent d'autant plus prégnantes que les personnes sont fragilisées et qu'elles manquent d'expérience en matière de départ en vacances⁽¹⁴⁾.

Ces freins culturels induisent trois difficultés particulières :

► LES FREINS PSYCHOLOGIQUES : une crainte à quitter le quotidien

Les personnes jamais ou peu parties n'expriment pas, pour certaines d'entre elles, l'envie de partir en vacances. Certaines considèrent que les vacances ne sont « pas pour elles », tandis que d'autres ressentent des appréhensions à l'idée de quitter leur environnement familial, de rompre avec leur quotidien, et plus globalement à l'idée d'un départ qui bouleverserait leurs repères habituels. Les salariés et exploitants agricoles, par exemple, rencontrent

de nombreux freins au départ en vacances, liés notamment au fait de devoir quitter leur exploitation pour un temps, de devoir en confier la gestion à un autre. Certaines familles parmi les plus modestes expriment la crainte, malgré l'existence d'aides financières, de ne pas pouvoir faire face au coût du séjour.

Les vacanciers « novices » doivent souvent être rassurés pour qu'ils puissent sereinement envisager un départ.

► LES FREINS MÉTHODOLOGIQUES : l'absence de repères pour monter un projet vacances

Les personnes jamais ou peu parties ne savent pas toujours organiser un séjour de vacances. Organiser son projet de vacances suppose de connaître un minimum le marché du tourisme : les différents types d'hébergement, de transport, les sources d'information, les différentes formules, ce qu'elles recouvrent, voire même prendre le train de façon autonome... Or, les personnes jamais ou peu parties ne maîtrisent pas ces codes qui constituent des « évidences » pour la plupart de nos concitoyens.

Les personnes jamais ou peu parties peuvent par ailleurs projeter une vision utopique des vacances, influencée par certaines « images d'Épinal » des vacances telles que véhiculées par les médias : imagerie relative au soleil, à la mer, à la période estivale, à des formes d'hébergements marchands plutôt onéreux. En découle parfois un décalage important entre rêve et réalité qui s'avère être d'autant plus fort pour les personnes les plus éloignées des vacances.

Même aidées financièrement, certaines personnes ne peuvent partir en vacances sans une aide méthodologique à l'organisation de leur séjour.

► AUTRE DIFFICULTÉ RENCONTRÉE PAR CERTAINES PERSONNES AIDÉES : des difficultés à s'intégrer harmonieusement sur des sites de vacances

Les us et coutumes en vigueur sur les lieux de vacances leur sont souvent inconnus. Les tensions sociales et les difficultés à « vivre ensemble » se trouvent parfois transposées aux sites touristiques.

12 Cf. Sandra Hoibian, *Vacances 2010 : Les contraintes financières favorisent de nouveaux arbitrages*, CRÉDOC pour la DGCIS, octobre 2010. 13 ANCV/BVA (2009), *Étude sur les publics non-partants en vacances*. 14 Une étude réalisée en 2002 conjointement par Vacances ouvertes et CSA-TMO a démontré que l'antériorité d'un premier départ en vacances est deux fois plus explicative de la propension au départ que ne l'est le revenu fiscal familial, et trois fois plus explicative que les autres critères testés (nombre d'enfants au domicile, profil de ménage et rapport d'attentes aux vacances).

Les jeunes par exemple, constituent souvent, dès lors qu'ils souhaitent partir sans encadrement (hors colonies de vacances), une clientèle parfois plus « subie » que ciblée pour les établissements de tourisme. De ce fait certains jeunes peinent à réserver dans ces établissements, qui craignent de ne pas pouvoir préserver la tranquillité sur leurs sites de vacances.

De même, les personnes en situation de handicap sont souvent confrontées à des difficultés d'accessibilité des sites de vacances et au manque de sensibilisation des personnels accueillant à la problématique du handicap :

- accessibilité des infrastructures aux différents types de handicap,
- accessibilité des activités : au-delà de l'aménagement des bâtiments et matériels, la possibilité pour les personnes handicapées de pouvoir pratiquer les activités culturelles, sportives ou de loisirs apparaît nécessaire à leur intégration effective sur les sites de vacances.

À NOTER

Le frein spécifique aux familles nombreuses qui sont parfois contraintes de réserver deux logements touristiques au lieu d'un seul pour pouvoir héberger toute la famille, ce qui génère un renforcement du frein financier. Ainsi, 58 % des familles nombreuses les trouvent plutôt mal adaptés⁽¹⁵⁾.

L'adaptation des équipements et services, voire la mobilisation d'un accompagnateur pour la durée du séjour, génère souvent un surcoût pour les vacanciers handicapés.

La préparation des séjours et des conditions d'accueil, notamment en collaboration avec les accueillants touristiques, constitue pour les vacanciers les plus novices, un enjeu important. Ce travail d'accompagnement permet notamment de travailler sur les représentations des uns et des autres en matière de vacances, et de lever en amont un certain nombre de difficultés et de préjugés.

L'ACCOMPAGNEMENT AU DÉPART

L'ACCOMPAGNEMENT D'UN PROJET DE VACANCES
CONSISTE EN UNE AIDE APPORTÉE
AUX PERSONNES DANS LA PRÉPARATION
DE LEURS VACANCES.
IL RECOUVRE 3 OBJECTIFS :

- favoriser la satisfaction des vacanciers,
- permettre le départ en aidant les publics à dépasser leurs freins au départ,
- favoriser l'émergence d'effets bénéfiques pour les personnes.

CES PRÉOCCUPATIONS VONT ORIENTER
LES TROIS GRANDES PHASES DE
L'ACCOMPAGNEMENT DE PROJET-VACANCES :
L'AVANT, LE PENDANT ET L'APRÈS-SÉJOUR.

- Avant le séjour :
le repérage des publics candidats au départ, le diagnostic,
la préparation du séjour et l'aide à l'élaboration du budget.
- Pendant le séjour :
l'accompagnement éventuel sur site et les relations avec l'hébergeur.
- Après le séjour :
l'évaluation du projet.

REPÉRER LES PUBLICS ET IDENTIFIER LES ENJEUX SOCIO-ÉDUCATIFS

REPÉRER LES PUBLICS CANDIDATS AU DÉPART

Compte tenu de la prégnance des freins psychologiques au départ, tels qu'évoqués ci-avant, le premier enjeu lié à l'accompagnement consistera à informer les publics potentiels de l'existence d'un dispositif d'aide aux vacances puis à les rassurer quant à leur capacité à « partir aussi ».

Pour ce faire, certaines modalités ont été expérimentées et permettent de rassurer les publics quant à l'opportunité de partir :

- à l'échelle d'une structure qui accueille du public, la promotion du dispositif d'aide peut se faire par voie d'affiches, de tracts, d'insert dans le bulletin municipal ;
- la communication écrite devra être accompagnée d'une information orale, relayée par les intervenants de la structure : la capacité du référent social à rassurer son interlocuteur semble d'autant plus forte que la proposition du départ en vacances s'inscrit dans la continuité d'un accompagnement plus pérenne, a fortiori si cette relation a permis d'établir des relations de confiance ;
- pour appuyer si besoin la prescription émanant du référent social, il peut s'avérer pertinent de convier des publics déjà partis grâce à une aide au départ pour qu'ils fassent part, devant les partants potentiels, de leur expérience. Cette modalité contribue souvent à rassurer les publics peu partis, constatant ainsi que leurs « pairs » ont réussi ce challenge et qu'ils en gardent de bons souvenirs ;
- l'organisation d'un « forum-vacances », à l'échelle d'un territoire, et associant promoteurs d'aides et prestataires touristiques peut s'avérer un moyen efficace et non-stigmatisant pour sensibiliser le public à la possibilité d'un départ ;
- les départs collectifs sont parfois moins anxiogènes qu'un départ individuel pour une première expérience.

IDENTIFIER LES DIFFÉRENTS ENJEUX ET OBJECTIFS DU PROJET : l'écoute et l'échange comme moteurs du projet

Une fois les candidats au départ identifiés, il s'agit d'appréhender l'ensemble des enjeux inhérents au projet de vacances sous différents aspects :

- les attentes du public,
- les besoins spécifiques,
- les éventuels enjeux socio-éducatifs qui impactent le séjour.

► CERNER LES ATTENTES DU PUBLIC

Cette phase qui permettra de construire l'ossature du projet de vacances s'inscrit dans un principe de dialogue et d'écoute.

Elle est, dans la mesure du temps disponible, aussi individualisée que possible. Elle permet l'expression du public et contribue à le positionner en tant qu'acteur de son propre projet. Elle permettra d'initier un travail sur le cadre budgétaire dans lequel s'inscrira le projet de vacances et d'élargir le champ du questionnement quant aux attentes du public et de cerner, au-delà des différentes composantes du séjour (destination, hébergement, transport, activités...), les demandes et enjeux attenants au projet.

QUESTIONS À SE POSER

- Le candidat au départ a-t-il un souhait précis en termes d'espace (mer, montagne, campagne, ville), de zone géographique ?
- Souhaite-t-il un environnement calme ou animé ?
- Souhaite-t-il une forme d'hébergement collective ou individuelle ?
- A-t-il des attentes particulières en termes d'activités ?
- Souhaite-t-il rencontrer d'autres vacanciers ? Rester « entre-soi » ?

► LES ATTENTES LES PLUS FRÉQUEMMENT RECUEILLIES SONT :

- **Pour tous les publics,**

la proximité de la mer est une demande d'autant plus forte que les personnes sont peu parties. Une solution alternative peut consister en l'identification d'une destination disposant d'une piscine ou un plan d'eau propice à la baignade. À noter aussi, la volonté marquée, chez certaines personnes, d'accéder à un lieu chargé d'une dimension personnelle, historique ou symbolique.

- **Pour les familles,**

la volonté de « passer du temps ensemble » (voire « prendre du temps pour soi » pour certains parents de foyers monoparentaux) ou de « faire plaisir aux enfants » apparaissent comme des enjeux récurrents.

- **Pour tous les jeunes,**

« partir sans encadrement avec ses amis », accéder à une destination perçue comme valorisante, se reposer ou faire des rencontres constituent des demandes fréquentes.

- **Pour tous les seniors,**

la découverte de nouvelles destinations et activités, ainsi que partager des moments de convivialité constituent souvent les moteurs du projet.

- **Certains projets portés par des habitants**

consistent en un départ collectif pour consolider les liens sociaux sur un quartier.

On observe parfois un décalage entre les aspirations exprimées par les publics, d'une part, et les exigences ou doctrines d'intervention des porteurs de projets, d'autre part. Ainsi, la question du caractère plus ou moins consumériste de certaines demandes fait parfois débat, notamment pour ce qui concerne les jeunes.

► LES BESOINS SPÉCIFIQUES

Certains besoins spécifiques relatifs à des situations médicales (maladie, handicap et dépendance notamment) voire professionnelles (exploitants agricoles) ou sociales doivent être identifiés au regard des contraintes qu'ils peuvent générer quant au choix des prestations touristiques et du besoin d'accompagnement sur site.

► LES CONTRAINTES D'ORDRE MÉDICAL

- L'état de santé de certaines personnes (seniors, personnes malades ou en situation de handicap notamment) nécessite d'assurer une continuité de soin sur les lieux de vacances, avec du matériel et du personnel médical sur le site ou à proximité.

- Certaines personnes sont en situation de dépendance auprès d'aidants, souvent familiaux. L'incitation au départ de ces aidants suppose qu'une solution alternative soit trouvée pour la personne dépendante et que l'aidant puisse être rassuré voire déculpabilisé quant à sa légitimité à partir en vacances.

- Les familles, notamment avec un enfant en situation de handicap, peuvent bénéficier de modalités d'accueil spécifiques pour profiter de vacances tous ensemble.

► LES CONTRAINTES D'ORDRE PROFESSIONNEL

Certains exploitants agricoles sont contraints de prévoir des systèmes de remplacement durant leurs vacances.

► LES ENJEUX SOCIO-ÉDUCATIFS QUI IMPACTENT LE SÉJOUR

En fonction des publics concernés et de la mission de la structure qui porte le projet-vacances, des objectifs socio-éducatifs peuvent être déterminés.

Les finalités du projet peuvent être discutées avec les publics faisant l'objet d'un suivi social en lien avec le référent social habituel. Dans ce cas, le projet s'inscrit dans la continuité et dans la complémentarité de l'accompagnement réalisé tout au long de l'année. Dans d'autres cas, les objectifs peuvent être déterminés en fonction des attentes exprimées par les futurs vacanciers.

Une étude conduite par le cabinet TMO régions⁽¹⁶⁾ identifie deux grandes postures d'accompagnement ainsi que le type d'effets qu'elles favorisent :

- **l'accompagnement individuel**

au départ induit en général davantage d'effets en termes de renforcement de compétences transférables,

- **l'accompagnement collectif**

renvoie plutôt à des effets en termes de renforcement de liens sociaux. Au-delà de ces tendances générales, l'idée est de pouvoir proposer aux participants des temps distincts durant la préparation, quel que soit le type de départ (individuel ou en groupe).

Les temps communs de préparation sont propices aux temps d'information ou d'arbitrage sur les choix collectifs. Dans le cadre d'un départ en groupe, le travail de préparation peut être réparti entre les différents participants, chacun contribuant ainsi à la construction du séjour.

Les temps individuels permettent d'évoquer les questions budgétaires, ainsi que les attentes, aspirations, contraintes et enjeux spécifiques de chaque participant.

AIDER À LA CONSTRUCTION DU SÉJOUR

Cette étape consiste à aider les candidats au départ à identifier, choisir et assembler les diverses composantes de leur séjour pour construire leur projet. Un exercice qui peut paraître simple pour des vacanciers expérimentés, mais qui s'avère plus délicat pour des personnes qui, du fait de leur inexpérience, n'ont pas de représentation des différents types d'hébergements, des formules de vacances et de ce qu'elles recouvrent. Ainsi, la tentation est grande, pour un certain nombre de porteurs de projet, de construire le séjour des personnes, à partir de ce que l'on estime « bien pour elles ».

Or, la notion même de projet suppose qu'un travail de co-construction soit réalisé entre le porteur de projet et le candidat au départ en vacances. Le choix de la destination, du type d'hébergement, des activités qui seront réalisées, de la formule de vacances sont pris en charge par le futur vacancier, grâce aux conseils éclairés du référent. Dans le cadre d'un projet, la posture d'accompagnement du référent sera « d'aider à faire », plutôt que de « faire pour ». S'il est incontestable que tous les candidats au départ en vacances ne disposent pas des mêmes aptitudes pour s'impliquer dans la construction d'un projet de vacances, il appartient à chaque référent d'adapter ses exigences au niveau des compétences identifiées chez chacun.

On constate également d'autant moins de désistements de « dernière minute » que les publics auront pris part à la construction de leur projet. C'est en cela que la notion de projet s'oppose à la notion de prestation. En effet, en matière de prestation, le demandeur n'intervient pas dans la construction de son projet mais « s'inscrit » à une offre préformatée, non modifiable.

LES FORMULES DE VACANCES

► LA PENSION COMPLÈTE

Elle prend en compte la totalité des repas et l'hébergement, ainsi la famille connaît le montant de son budget avant le départ. Elle dispense les adultes des tâches ménagères liées aux courses et aux repas, libérant du temps de détente et de repos. Sans prendre en compte les particularismes alimentaires (sauf régimes médicaux) les formules de buffet répondent aux attentes de chacun. Des paniers repas peuvent être proposés pour le déjeuner. Pour une famille peu nombreuse le coût d'un séjour en pension complète peut s'avérer plus intéressant que celui d'une location qui demande en plus de prévoir un budget alimentation. Ainsi un vacancier sans voiture aura tout intérêt à préférer un séjour en pension complète qu'une location dans une structure souvent éloignée des commerces.

► LA DEMI-PENSION

Elle comprend l'hébergement, le petit-déjeuner et généralement le dîner. Il est important de vérifier que le logement permet la préparation du déjeuner (réfrigérateur et plaque de cuisson), qu'il dispose de la vaisselle et qu'il soit possible de faire les courses à proximité.

► LA LOCATION

Encore appelée « gestion libre » ou « en gîte », cette formule ne prend en compte que l'hébergement, offrant ainsi plus de souplesse sur l'organisation des journées. Si elle paraît moins onéreuse, il ne faut pas oublier de budgétiser le poste alimentation pour faire un vrai comparatif et bien s'informer du type de commerces et de leurs localisations.

► LE TOUT COMPRIS

La formule « tout compris » propose un forfait de plusieurs prestations touristiques (transport, hébergement, voire restauration et activités). Elle présente l'inconvénient de ne pas impliquer les vacanciers dans la construction de leur séjour, mais peut s'avérer avantageuse d'un point de vue économique pour certaines destinations (Europe) ou pratiques (ski). Cette formule présente également de gros avantages pour certains publics spécifiques (personnes âgées, malades ou handicapées).

L'HÉBERGEMENT

Le choix du type d'hébergement est souvent déterminant pour la réussite d'un séjour de vacances. En effet, il doit être en cohérence avec les aspirations des vacanciers mais également être défini en fonction de certains critères : nombre de participants, proposition d'activités (club enfant, ou ados), formules de vacances.

► LES VILLAGES DE VACANCES

En France métropolitaine, la plupart des villages de vacances sont gérés par des associations du tourisme social et familial ou des collectivités territoriales. Leur appellation vient du fait qu'ils sont implantés comme un village. Les lieux de résidence des vacanciers (pavillons ou petits immeubles) sont répartis autour des aires sportives ou de jeux et de bâtiments collectifs tels que : l'accueil, les salles de restauration ou d'activités (club-enfants, bibliothèque, salle télé...), les bureaux, les locaux techniques (laverie-buanderie...).

LES PLUS

- Animations par des équipes de professionnels (accueil, restauration, animation, entretien) qui ont tous pour mission de faciliter le séjour et de proposer de nombreux services qui sont intégrés dans les tarifs.
- Proposition d'activités à vivre en famille ou par tranche d'âge permettant ainsi aux adultes comme aux enfants de vivre des moments particuliers de détente.

LES CONTRAINTES

- Implantés dans des régions dont l'attrait touristique est plus ou moins partagé.
- Hétérogénéité des modalités d'accueil des publics aidés : certains ont des services/référents dédiés tandis que d'autres accueillent l'ensemble des contacts via leur centrale de réservation.
- Pour vivre en bonne harmonie, des plages horaires plus ou moins fixes sont définies pour les heures de repas, la pratique des activités en journée comme en soirée.
- Réservations à faire assez tôt dans l'année.

► LES TERRAINS DE CAMPING

Il y a environ 11 000 terrains de camping répartis sur l'ensemble du territoire français qui sont en grande majorité gérés par des sociétés commerciales ou des propriétaires privés. Leurs aménagements et leurs capacités sont extrêmement variables allant du camping à la ferme, à la résidence de l'hôtellerie de plein air 5 étoiles.

Les dernières évolutions du marché de l'hôtellerie de plein air ont fait se développer la location de mobile-home ou de chalets laissant peu d'espace au camping traditionnel sous tente :

- location d'un emplacement nu pour installer son propre matériel, tente ou caravane ;
- location d'une habitation légère en toile type « Bengali » avec chambres et mobiliers mais sans sanitaire
- location de mobile-home ou Chalet (avec salle de bain et WC intégrés) les tarifs variant en fonction de la taille et des aménagements intérieurs. Si de nombreux campings possèdent une cafétéria ou un restaurant peu d'entre eux proposent des formules pension complète ou demi-pension.

LES PLUS

- Implantation de terrains de camping partout en France qui permet de répondre aux attentes spécifiques de chaque famille en termes d'aménagement, de spécificité, d'activités et de tarifs.
- Sensation d'indépendance, chaque emplacement offrant un espace vert autour de l'habitation.

LES CONTRAINTES

- Moins de services proposés à la clientèle qu'au sein de villages de vacances.
- Hétérogénéité des modalités d'accueil des publics aidés : certains ont des services/référents dédiés tandis que d'autres accueillent l'ensemble des contacts via leur centrale de réservation.
- Plus de prestations payantes.
- Nécessité (dans un certain nombre de cas) d'avoir un véhicule sur place.

► LES HÉBERGEMENTS DÉDIÉS AUX JEUNES

Les auberges de jeunesse et les centres internationaux de séjour sont des types d'hébergements dédiés à la clientèle « jeunes ». Les auberges de jeunesse sont des centres de vacances économiques, le plus souvent implantés à proximité de villes moyennes et touristiques. Elles sont classées de 1 à 4 sapins en fonction du niveau de confort (capacité des chambres) et d'équipements (sanitaires, prestations de restauration prévues ou non). Certaines auberges de jeunesse sont équipées pour accueillir des familles. Les centres internationaux de séjours accueillent essentiellement des jeunes, et notamment des groupes scolaires, mais aussi quelques familles pour plusieurs d'entre eux. Dotés d'un bon niveau de confort, ils proposent, en plus des chambres, des espaces collectifs favorisant les échanges et la convivialité.

LES PLUS

- Tarifs attractifs.
- Possibilité pour les jeunes, de faire des rencontres avec des pairs venant de France, d'Europe et même du monde entier.
- Accueil possible de familles.

LES CONTRAINTES

- Anticipation des réservations pour des départs individuels.
- Logement en dortoirs dans certains équipements.
- Localisation parfois à l'extérieur des villes et des pôles d'attractivité touristique majeurs.

► POUR LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Certaines situations peuvent nécessiter des équipements adaptés. Il est important de vérifier, outre l'accessibilité des infrastructures propres au lieu d'hébergement, l'adaptation plus globale de l'environnement du site touristique (accès, activités...).

Le label Tourisme et Handicap recense et labellise les équipements touristiques accessibles aux handicaps moteur, mental, auditif et visuel.

Des séjours adaptés sont proposés par de nombreux organismes spécialisés. Ces organismes, associatifs ou lucratifs, proposent des gammes de tarifs très disparates. Il est nécessaire de solliciter plusieurs devis auprès de divers organisateurs pour faire jouer la concurrence.

Certaines situations de handicap permettent la réalisation de séjours dits « en milieu ordinaire » ou « en intégration ». Ils permettent la cohabitation entre vacanciers valides et handicapés en apportant les

conditions d'accueil et d'encadrement spécifiques nécessaires à ces derniers.

L'association Loisirs Pluriel propose des solutions aux parents d'enfants en situation de handicap pour permettre le départ en vacances de toute la famille. Ainsi des temps de prise en charge spécifiques de l'enfant handicapé sont prévus durant le séjour de la famille.

► LES HÉBERGEMENTS INDIVIDUELS

Les logements individuels sont des habitations meublées et équipées que l'on peut louer, soit par des centrales de réservation du type « Gîtes de France » ou « Clé Vacances », soit à des propriétaires indépendants. Répartis sur l'ensemble du territoire, ils peuvent avoir un classement prenant en compte leur confort, leur accessibilité et leurs aménagements.

Dans le cas d'une location de ce type nous recommandons de sensibiliser les vacanciers :

- durant l'état des lieux, qui nécessite une attention particulière,
- à la question du forfait ménage, qui peut être facturé par le prestataire si celui-ci l'estime nécessaire.

LES PLUS

- Nombreux choix et implantations sur toute la France.

LES CONTRAINTES

- Nécessite un bon niveau d'autonomie des vacanciers.

LES TRANSPORTS

► LE TRAIN

Le train apparaît comme le mode de transport le plus fréquent pour les personnes qui ne disposent pas de voiture. Il constitue un mode de transport accessible à tous. Si le fait de prendre le train apparaît comme un acte simple de la vie courante pour la plupart, cette étape reste perçue comme compliquée pour les personnes les moins mobiles. Il convient pour les porteurs de projet de s'assurer que les candidats au départ, notamment dans le cadre de départs individuels, soient en mesure de prendre seuls le train.

LES PLUS

- Nombreuses gares sur tout le territoire.
- Temps de trajet rapide.

LES CONTRAINTES

- Pas de mobilité des vacanciers sur place.
- Certaines destinations touristiques sont moins accessibles que d'autres.

Parmi les difficultés rencontrées par les vacanciers novices, certaines apparaissent comme particulièrement récurrentes :

- **Le post-acheminement** : tous les hébergements touristiques ne sont pas situés à proximité immédiate des gares. Aussi, dans la plupart des cas, il est nécessaire de prévoir, au-delà du trajet principal, les moyens de rejoindre l'équipement touristique depuis la gare d'arrivée.
- **L'absence de moyen de transport sur place** : une fois arrivés à la gare la plus proche, les vacanciers ne disposeront plus de moyen de transport pour permettre leur mobilité sur place. Il convient donc, dans ce cas, de prévoir les moyens de faire des courses, d'accéder aux lieux prévus de sortie et aux pôles d'attractivité touristique.
- **Les correspondances parisiennes** : la plupart des trajets Province/Province demandent une correspondance par Paris, ce qui nécessite parfois de changer de gare parisienne, et donc de prendre le métro, en assurant le portage de tous les bagages. Il convient dans ce cas de s'assurer que les participants sauront s'acquitter de cette étape, particulièrement anxiogène, et que le temps prévu pour la correspondance soit suffisant.
- **Les services aux personnes en situation de handicap** : La SNCF propose une offre spécifique aux personnes handicapées. Des réductions particulières cumulables aux offres générales sont proposées sur site internet dédié :

<http://www.voyages-sncf.com/guide/voyageurs-handicapes>. Il est toutefois nécessaire de veiller à l'accessibilité de certaines gares et de prévoir des accueils spécifiques.

LES PLUS

- Très adapté aux groupes.
- Un seul mode de transport pour assurer le trajet « lieu de départ/lieu de vacances » et les déplacements sur place.

LES CONTRAINTES

- Peu adapté aux individuels.
- Nécessité de remplir l'autocar pour amortir la location.
- Nécessité de demander plusieurs devis et faire jouer la concurrence.

► LA VOITURE

La voiture est un mode de transport pratique pour les départs individuels. Il convient néanmoins de s'assurer que les véhicules dont disposent les vacanciers soient suffisamment en bon état pour assurer de longs trajets, que les vacanciers disposent des assurances nécessaires et qu'ils connaissent les numéros à appeler en cas de difficultés. Dans le cas où les personnes n'ont pas de véhicule personnel :

il est possible de louer un véhicule, en prenant garde :

- aux montants prévus de franchise en cas d'accident,
- lors de l'état des lieux,
- et à la nécessité de restituer le véhicule avec le plein de carburant.

Plusieurs dispositifs de co-voiturage entre particuliers se développent (notamment des sites internet) et permettent à des individuels de se déplacer à des tarifs intéressants tout en faisant des rencontres.

► L'AUTOCAR

L'autocar est un mode de transport particulièrement adapté pour les départs collectifs. Il existe plusieurs gammes d'autocars en termes de niveau de confort et de capacités. Il est important d'adapter la capacité de l'autocar choisi à la taille du groupe. En général, il faut affréter un autocar, c'est-à-dire le louer durant toute la durée du séjour. Un (voire deux) chauffeurs seront mis à disposition par la société d'autocariste. Cette modalité permet d'assurer la liaison depuis le lieu de domicile des participants jusqu'à l'hébergement touristique. Le groupe dispose ainsi d'un moyen de transport pour assurer ses déplacements sur le site de vacances (visites, sorties, courses...). Les coûts logistiques du chauffeur sont à la charge du groupe.

AIDER AU FINANCEMENT DU SÉJOUR ET CONSTRUIRE LE BUDGET DE VACANCES

CHIFFRER LES DÉPENSES

► LE BUDGET HÉBERGEMENT

Il est traditionnellement le poste le plus onéreux d'un séjour de vacances. Selon la formule et le type d'hébergement choisis (la pension complète intègre déjà la restauration et certaines activités), il peut représenter de 40 à 65 % du coût total du projet. Il est nécessaire de faire un comparatif et de demander des devis, les tarifs variant de façon importante suivant le lieu, la période et la classification de l'hébergement choisi.

Certaines associations du tourisme social et familial ont des tarifs dégressifs en fonction des QF.

Il est nécessaire de bien prévoir ce qui est inclus dans la formule choisie et d'anticiper les éventuels extra facturés en sus :

- les locations diverses (TV, barbecue, réfrigérateur, accès wifi...),
- les suppléments restauration,
- le forfait ménage et les jetons de laverie,
- les frais de dossier et d'adhésion.

Enfin, l'hébergeur est chargé de collecter la taxe de séjour, qui sera exigée en supplément.

► LE BUDGET ALIMENTATION

Si le séjour n'est pas en pension complète, il faut établir un prévisionnel qui prendra en compte la totalité des produits nécessaires à l'élaboration des repas en partant d'un stock zéro. Le budget « alimentation » représente, selon la formule choisie, de 0 à 15 % du coût total du séjour.

ATTENTION

Les tarifs pratiqués en zone touristique sont plus élevés que ceux du lieu d'habitation. Il faut également prendre en compte les capacités de stockage de produits frais ou congelés. En effet, souvent le réfrigérateur ne permet pas d'acheter en gros conditionnement.

► LE BUDGET TRANSPORT ET DÉPLACEMENTS

En général, le transport représente, en fonction de la distance et de la complexité du trajet (cumul de plusieurs modes de transport) de 5 à 20 % du coût du projet. Si le mode de transport est le train, l'avion ou le bus, il faut chiffrer le coût du trajet entre le domicile et le lieu de vacances. Les derniers kilomètres peuvent parfois être très coûteux.

Pour un voyage en :

- train, il est utile de s'informer de l'ensemble des tarifs réduits disponibles : réservations à l'avance, billets « congés annuels », cartes jeunes, cartes familles nombreuses, entre autres,
- autocar, il est nécessaire de demander plusieurs devis et de faire jouer la concurrence, compte tenu des fortes différences de prix,
- voiture, il est important de prévoir la vérification du véhicule et d'envisager des frais éventuels de remise en état avant le départ ainsi que le carburant et les frais de péage, voire de parking.

► LES EXTRA

Visites, activités ludiques ou sportives, souvenirs, glaces, manèges, timbres et cartes postales... doivent être tant que possible prévus en amont.

► LE TROUSSEAU

Quels que soient le lieu et le type de vacances, il sera nécessaire d'acquérir du matériel et des vêtements spécifiques :

- chaussures de marche ou baskets, vêtements de pluie, chapeau, sac à dos, serviettes de plage, draps... mais aussi bouées, parasols, glacières, matelas pneumatiques, duvets, réchaud à gaz, vaisselle...
- pharmacie de base,
- matériels pour bébé ou jeunes enfants...

► LES ASSURANCES

Il est important de prévoir des assurances :

- annulation,
- responsabilité civile,
- rapatriement.

ÉVALUER LES RECETTES

► L'AUTOFINANCEMENT

La participation financière des bénéficiaires est exigée par la plupart des promoteurs de dispositifs d'aide aux vacances. En effet, au-delà de la contribution au budget du projet obtenue grâce à cette participation, l'enjeu est d'impliquer les bénéficiaires dans leur projet, ce qui induit une forme d'aide dite contributive plus que distributive.

La part de cette participation est variable selon les publics et leur situation socio-économique. Elle peut aller de la participation symbolique à près de 40 % du coût du projet.

Pour les personnes les plus contraintes financièrement, de nombreux intervenants estiment que le montant minimum de participation des partants doit être estimé par rapport aux dépenses alimentation, activités... qu'ils auraient eues s'ils ne partaient pas en vacances.

Plusieurs modalités peuvent être aménagées pour recueillir la participation des bénéficiaires :

- la contribution des familles en « une fois »,
- l'épargne, bonifiée ou non, qui induit le versement de la participation du bénéficiaire par paiements échelonnés,
- les activités d'autofinancement (vide-greniers, soirée festive, vente de gâteaux...) sont mises en place dans le cadre de préparation collective avec l'aide d'une association. Elles permettent d'associer l'ensemble des participants au séjour.

► LES AIDES ÉMANANT DE L'ANCV

Agence Nationale pour les Chèques-Vacances est un établissement public qui a pour mission de favoriser le départ du plus grand nombre⁽¹⁷⁾. Elle dispose pour ce faire de deux outils complémentaires :

- un dispositif **social** et solidaire, le **Chèque-Vacances**, destiné aux salariés de toutes les entreprises et aux agents des trois fonctions publiques (3,8 millions de bénéficiaires) ;
- **des actions de solidarité en direction des salariés des petites entreprises et des publics éloignés des vacances** (familles notamment monoparentales, jeunes adultes, personnes en situation de handicap et personnes âgées).

Ce sont les excédents de gestion générés par la gestion des Chèques-Vacances qui permettent de financer ces actions de solidarité. Ce modèle vertueux fait la force de l'Agence, dont le mode de fonctionnement est proche des valeurs de l'économie sociale et solidaire. En 2012, plus de 210 000 personnes ont bénéficié des programmes d'action sociale.

► LES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES

- Les communes, lorsqu'elles interviennent, le font par l'intermédiaire de leur centre communal d'action sociale, direction de la solidarité, vie des quartiers, ou par les services orientés « publics » (service jeunesse, enfance/parentalité, personnes âgées). À noter également, leur intervention par le biais de la politique de la ville, pour les jeunes et les familles, notamment.
- Les Conseils généraux interviennent le plus souvent en appui de leurs compétences sociales (aide sociale à l'enfance, politiques d'insertion, politiques de prévention de la délinquance, politiques médico-sociales et liées à la prévention de la dépendance...)
- Les régions interviennent dans le cadre de leurs compétences touristiques (parfois via les Comités régionaux du tourisme), économiques, ou de façon connexes à leurs compétences sur certains publics (jeunes lycéens ou en mission locale notamment).

Ces organismes opèrent dans le cadre de compétences facultatives. Aussi on observe de grandes différences, d'un acteur à l'autre, en termes d'investissement sur la thématique d'aide aux vacances.

En effet, les aides proposées par ces acteurs prennent des formes très diverses : gestion de structures d'accueil touristiques, conventions de partenariat avec certains acteurs touristiques, notamment associatifs, octroi d'aides à la personne, au projet, voire à des organismes.

► LES COMITÉS D'ENTREPRISE (CE) ET LES EMPLOYEURS

Les CE peuvent intervenir auprès de leurs salariés dans le cadre de leur politique sociale, financée par les dotations annuelles de l'employeur sur la masse salariale des entreprises. Ces ressources ne sont toutefois pas toujours fléchées sur l'aide aux vacances des salariés.

La forme des aides attribuées diffère d'une entreprise à l'autre : Chèques-Vacances, organisation interne de voyages, réduction financière sur les voyages achetés, propriété de patrimoine avec accès privilégié à ces équipements pour les ayants droit, partenariats avec des opérateurs touristiques.

¹⁷ D'après les termes de l'ordonnance de 1982 qui a créé l'Agence.

► LES GROUPES DE PROTECTION SOCIALE

Les organismes de protection sociale développent une action sociale variée en faveur de leurs ressortissants qui prolonge leurs missions premières. Cette action sociale comprend très souvent un volet d'aide aux vacances. Ces prestations peuvent prendre la forme de tarifs préférentiels auprès de certaines structures touristiques (hôtels, résidences locatives, villages club...) dont ils ont parfois la propriété. Les prestations peuvent également intervenir sous forme d'aides à la personne ou de subventions à des porteurs projets.

► LES ASSOCIATIONS

De nombreuses associations ont investi la thématique de l'aide aux vacances.

Elles développent pour plusieurs d'entre elles des partenariats avec des acteurs nationaux (ANCV notamment) ou territoriaux (CAF, collectivités).

Certaines octroient des aides sur leurs fonds propres, notamment lorsqu'elles font appel à la générosité du public. La plupart assurent l'accompagnement au départ en vacances.

D'autres accompagnent les acteurs dans l'évaluation, le cadrage et/ou la mise en œuvre de leurs actions.

LES DISPOSITIFS D'AIDE AU DÉPART SONT PRÉSENTÉS EN ANNEXE :

- Les aides de l'ANCV
- Les aides de la MSA
- Les aides de la CNAF

LES RELATIONS AVEC LES HÉBERGEURS

Les personnes bénéficiant d'un accompagnement dans leur projet vacances nécessitent, pour certaines d'entre elles, une attention particulière durant toute la démarche du projet, le séjour y compris.

L'accompagnement des bénéficiaires durant leur séjour par un référent social peut constituer une solution pour les personnes les moins autonomes (d'un point de vue médico-social voire social) afin qu'elles puissent tirer profit de leurs vacances.

Dans le cas d'un départ collectif, l'accompagnement peut aussi permettre d'assurer une médiation au sein des membres du groupe, voire entre le groupe et l'équipe d'accueil sur site et les autres vacanciers.

Toutefois, la plupart des bénéficiaires ne demandent pas ce niveau d'encadrement et sont en mesure de partir de façon autonome. Des collaborations et relations sont nécessaires entre le porteur de projet et l'hébergeur, l'hébergeur et les vacanciers et réciproquement.

LES RELATIONS ENTRE LE PORTEUR DU PROJET ET L'HÉBERGEUR

Les porteurs de projet doivent considérer les hébergeurs (villages de vacances, campings, gîtes, etc.) comme des partenaires associés aux objectifs, quel que soit le type de séjour (individuel ou collectif).

► EN AMONT DU SÉJOUR : définir les objectifs

Les échanges entre le porteur de projet et le directeur ou le référent de la structure d'hébergement sont nécessaires afin de définir, ensemble et selon l'objectif du projet, les conditions d'accueil des vacanciers. En effet, c'est souvent au moment de l'arrivée sur le lieu de villégiature qu'un sentiment de crainte peut naître.

Aussi il est important de réfléchir en collaboration (porteur de projet et structure d'hébergement) :

- aux horaires d'arrivée des vacanciers novices, selon qu'il s'agit d'un groupe de personnes dans le cadre d'un séjour collectif ou d'un départ individuel ;
- à leur répartition sur les lieux en fonction de l'objectif poursuivi. En effet, si le but du séjour est de créer une dynamique au sein du groupe alors il est souhaitable d'installer tous les participants ensemble. Par contre, si l'on souhaite favoriser l'autonomie de ces personnes il faut tenter, dans la mesure du possible, de les répartir au sein de la structure d'hébergement.

► PENDANT LE SÉJOUR : conserver des relations régulières

Quel que soit le type de séjour (individuel ou collectif), le porteur de projet et le référent de la structure d'hébergement se doivent de maintenir le contact afin de veiller à la satisfaction de tous et à la bonne intégration des vacanciers novices.

De ce fait :

- le référent de la structure d'hébergement doit disposer des coordonnées du porteur de projet afin de le tenir informé du déroulement du séjour des vacanciers,
- le porteur de projet peut-être amené à intervenir en cas de difficultés, avec les autres vacanciers ou le personnel de la structure en prenant certaines décisions pratiques, en accord avec l'hébergeur (changement d'emplacement ou de chambre, etc.).

► APRÈS LE SÉJOUR : informer des réactions et des suites du projet

À la fin du séjour, un temps d'échange peut-être utile entre le porteur de projet et l'hébergeur afin de :

- recueillir les réactions de l'équipe d'animation, par rapport aux vacanciers, pour retravailler certains points,
- restituer les perceptions des vacanciers (positives et négatives) sur le séjour ainsi que sur les suites à donner à cette action (2^e départ collectif ou individuel...).

LES RELATIONS ENTRE L'HÉBERGEUR ET LES VACANCIERS NOVICES

L'hébergeur doit être sensible au fait qu'il accueille des personnes sans culture (ni cadre, ni repère) en matière de loisirs et de vacances. Aussi, une attention toute particulière est à apporter à ces vacanciers.

► EN AMONT DU SÉJOUR : renseigner les futurs vacanciers

Pour que le séjour de ces personnes soit une réussite, des informations précises doivent être communiquées par l'hébergeur sur :

- l'environnement du lieu de villégiature, c'est-à-dire les moyens d'accès (itinéraires voiture, train, bus) à la structure mais également sur les possibles moyens de transport mis à leur disposition pour visiter les alentours (bus, taxis, vélos, etc.) ;
- les modalités de réservation, avec le détail des différentes étapes comme : le versement d'un acompte puis du solde, de la taxe de séjour, d'une caution et même l'éventuel paiement d'un forfait ménage en fin de séjour ;
- le règlement intérieur de la structure et notamment le respect des règles de vie en communauté par rapport aux bruits, aux horaires d'ouverture et de fermeture des espaces communs (piscine, restaurant, clubs...) ;
- l'organisation des repas et des animations donc le déroulement de la prise des repas qui peut-être sous forme de buffet ou de service à table, le remplissage des tables ou le placement libre... De même, pour les activités insister sur celles comprises dans l'offre de séjour et celles payantes ;
- les moyens de paiement acceptés par la structure, tels que les Chèques-Vacances, les bons ou tickets Caf ou Msa, les chèques et/ou cartes bancaires.

► PENDANT LE SÉJOUR : accompagner les vacanciers.

L'accueil des participants sur le lieu de vacances est un moment clé. Il convient donc de le personnaliser afin d'établir un contact direct et surtout une reconnaissance physique entre le référent de la structure d'hébergement et les vacanciers novices. Pour faciliter les relations, lors du séjour, il est important de :

- présenter aux vacanciers l'équipe d'animation et le lieu de villégiature avec ses différents espaces, son fonctionnement, les horaires d'ouverture des divers services, d'expliquer son règlement intérieur et le mode de prise des repas (buffet, à table, etc.) ;
 - les accompagner dans leur installation et de veiller à ce que ces personnes ne soient pas isolées ou trop éloignées des espaces de vie en commun ;
- les encourager à participer aux activités ou tout du moins les inciter à faire une tentative, en leur expliquant l'intérêt d'y participer tant pour les enfants que pour les adultes. Puis, de les accompagner dans la phase d'inscription, car souvent les personnes ne s'inscrivent pas par crainte ou manque de connaissance du système ;
- bien différencier dans la présentation des activités celles qui sont gratuites et celles qui ne le sont pas.

► APRÈS LE SÉJOUR : évaluer la satisfaction des vacanciers

Afin de pouvoir améliorer l'accueil de ce public, il est nécessaire de croiser les remarques et observations de l'équipe de la structure avec celles des vacanciers.

BILAN ÉVALUATION

Les associations, les travailleurs sociaux, les acteurs de terrain témoignent régulièrement des effets positifs d'un départ en vacances sur la cellule familiale et sur les individus.

Les vacances sont en effet un temps propice au resserrement des liens familiaux et sociaux, elles permettent d'enclencher une dynamique de changement chez les personnes, de débloquer des situations, de reprendre des projets abandonnés ou mis de côté. Dès leur retour chez elles, de nombreuses familles pensent déjà à leur prochain départ, font plus régulièrement des sorties, continuent à garder le contact avec des familles rencontrées à l'occasion d'un séjour...

Le retour de vacances et la mesure de leur impact sur les individus sont cependant souvent insuffisamment exploités. Le retour constitue pourtant une rupture dans la dynamique engagée par les familles. C'est un moment parfois difficile à vivre (retour au quotidien, inscription dans un nouveau rythme...). La parenthèse des vacances terminée, il est donc important de pouvoir continuer à accompagner les familles dans cette nouvelle étape.

Cet accompagnement lors du retour va notamment permettre d'identifier avec les familles les acquis du projet vacances, les points positifs et négatifs du séjour, etc. Il est important pour les travailleurs sociaux de bien repartir des objectifs initiaux fixés avec les familles lors de l'élaboration du projet de vacances (ex/en terme d'autonomie ou de gestion budgétaire), de manière à évaluer au retour s'ils ont été atteints ou non, et de mesurer finement l'impact du projet de vacances, les progressions, le chemin qu'il reste encore à parcourir, etc.

UN CERTAIN NOMBRE D'OUTILS D'ACCOMPAGNEMENT PEUVENT ÊTRE MOBILISÉS À CET EFFET

► DÈS LE RETOUR DES VACANCES

- Organisation de moments festifs et conviviaux pour valoriser les moments forts des vacances, revoir les personnes avec qui les familles sont parties, permettre aux familles de mettre en perspective leur expérience en la confrontant à celle des autres (soirées festives, expositions photos, projection de films des vacances...);
- envoi de fiches de satisfaction aux familles par rapport au séjour;
- rencontres individuelles et/ou collectives des familles pour recueillir leurs ressentis, leurs remarques et retours sur le séjour;
- prise de contact avec l'hébergeur pour recueillir ses impressions (et celle de l'équipe) sur le séjour et pour lui communiquer un bilan du séjour et les réactions des vacanciers;
- envoi de bilans aux partenaires, aux financeurs ;
- etc.

► À PLUS LONG TERME

- Rencontres individuelles des familles afin de réaliser une évaluation de l'impact du projet vacances sur leurs projets de vie ;
- mise en place de groupes de travail entre les partenaires du projet vacances pour évaluer le séjour, les acquis, préparer les prochains projets, favoriser les échanges de pratiques entre professionnels... ;
- poursuite des acquis du projet vacances à travers la mise en place d'actions régulières ou ponctuelles (ex/aide à la constitution d'une épargne bonifiée pour les prochains séjours, associations des familles dans l'organisation de sorties ou de nouveaux projets de vacances...);
- etc.

LES DIFFÉRENTES PHASES DU RETOUR

Plusieurs phases ponctuent la fin des vacances et le retour au quotidien pour les familles. Il convient donc d'être attentifs au déroulement de chacune d'entre elles, afin qu'elles soient vécues le mieux possible par les uns et les autres.

Le bilan fait « à chaud », dès le retour des vacances, doit être distingué de l'évaluation à plus long terme des effets du projet de vacances sur le quotidien des familles. Alors que le bilan vise avant tout à faire un retour avec les familles sur le séjour qu'elles viennent de vivre, l'évaluation va permettre aux travailleurs sociaux de mesurer l'impact à plus long terme des différentes phases du projet vacances sur les relations familiales, sur le développement personnel ainsi que sur les différents projets des familles (insertion sociale, professionnelle...). L'évaluation cherchera notamment à mesurer les effets de l'accompagnement sur la mobilisation des familles et sur leur autonomisation en matière de départ en vacances.

La question de la participation des familles doit également se poser à chaque étape : Quelle est la place des familles dans ces différents processus ? Comment les rendre actrices des différentes phases d'évaluation et de bilan de leur projet vacances ? Etc.

► ON RENTRE DU SÉJOUR, ON RENTRE CHEZ SOI

Le retour chez soi pose la question de la préparation de ce retour pour les familles, avant même la fin de la période de vacances. De nombreuses choses peuvent être mises en place :

- s'assurer des conditions matérielles de retour de la famille (heure d'arrivée à la gare, transport pour rejoindre le domicile, argent de poche restant s'il est nécessaire de prendre un taxi ou un bus de nuit etc.) ;
- s'assurer que la famille retrouvera son domicile dans l'état où elle l'a laissé en partant (plantes, animaux domestiques...);
- identifier en amont les éventuels « chocs » dus au retour au quotidien pour les familles et mettre en place un accompagnement adapté ;
- etc.

► ON FAIT UN BILAN DU SÉJOUR

Monter un projet vacances, partir, revenir, provoque une rupture qui a des effets sur les familles mais également sur les organisateurs du séjour et les différents accompagnateurs du projet (prescripteurs, financeurs...). Un premier bilan « à chaud » des vacances peut donc rapidement être réalisé dès le retour.

POUR LES PROFESSIONNELS

Mesure des effets de l'action vacances sur l'équipe, sur la structure porteuse du projet, sur le regard que les autres intervenants sociaux portent sur la famille et sur la structure ; impact du projet en terme de partenariats ; enseignements en matière d'organisation du projet etc.

POUR LES PARTICIPANTS

Bilan du séjour de vacances, mesure des effets attendus et inattendus du séjour par rapport au projet initial de vacances, identification des difficultés apparues, question de la gestion budgétaire...

► ET APRÈS

L'évaluation à plus long terme va permettre de mesurer les bénéfices et les acquis du séjour pour les familles :

- Qu'est-ce que le séjour a changé dans leur façon d'être, dans leur relation avec leurs enfants, avec les autres, avec les bénévoles ou travailleurs sociaux ?
- Quelles compétences ont-ils pu renforcer ?
- Quelle évaluation font-ils des acquis du séjour ?
- Quel est l'impact de l'accompagnement ayant entouré ce projet de vacances sur leur vie de tous les jours ?

Le projet était-il adapté ?

Un projet de vacances constituant un parcours pour les familles, ponctué de différentes étapes (avant, pendant, après), il est également important d'envisager l'implication des familles à plus long terme :

- Comment maintenir la mobilisation engagée par le départ en vacances ?
- Comment prolonger les effets positifs du séjour et pérenniser les acquis ?
- Comment lancer une dynamique de groupe, et étendre l'action à de nouvelles familles ?
- Comment passer le relais à d'autres intervenants sociaux (école, formation, santé) en leur faisant part des difficultés et des acquis de l'action vacances ?

ANNEXES



LES DISPOSITIFS D'AIDES AU DÉPART

LES DISPOSITIFS D'AIDES AU DÉPART

LES AIDES DE L'ANCV

► LE CHÈQUE-VACANCES

Le Chèque-Vacances est un outil social qui bénéficie désormais à près de 4 millions de salariés (entreprises, petites entreprises, fonctions publiques). Il accompagne chaque année 1 Français sur 6 sur le chemin des vacances. Le Chèque-Vacances est un outil au service de la politique sociale des entreprises. Ce sont les entreprises, les CE et autres organismes sociaux qui distribuent les Chèques-Vacances aux salariés sur la base de critères sociaux. L'épargne des bénéficiaires est encouragée par la participation de l'organisme distributeur. L'épargne des bénéficiaires est encouragée par la participation de l'organisme distributeur. Le réseau acceptant les Chèques-Vacances ne cesse de s'étoffer, 170 000 professionnels du tourisme et des loisirs en France acceptent le Chèque-Vacances en paiement des vacances et de prestations associées (hébergement, restauration, séjours et transports, culture et découverte, loisirs et détente...). Un vaste choix d'activités est ainsi offert aux porteurs pour répondre à leurs multiples attentes.

► LES PROGRAMMES D'ACTION SOCIALE

Les aides aux projets vacances visent les personnes en situation de fragilité sociale et économique, et notamment celles qui s'intègrent dans une dynamique d'accompagnement socio-éducative et/ou médico-sociale. L'objectif du programme est triple :

- favoriser le départ en vacances des personnes les plus fragiles,
- renforcer par l'outil « vacances » les dynamiques d'accompagnement à la personne,
- construire leur projet vacances, tout en bénéficiant d'un accompagnement pour les concrétiser.

Les aides financières sont versées sous forme de Chèques-Vacances aux bénéficiaires par les associations partenaires de l'ANCV (près de 50 grands organismes associatifs ou publics en 2012) qui animent les dispositifs au sein de leurs réseaux.

Les référents habituels des publics assurent auprès d'eux l'aide à la préparation du projet dans la continuité de l'accompagnement réalisé durant l'année.

Bourse Solidarité Vacances vise à faciliter le départ en vacances et l'accès aux loisirs de familles, notamment monoparentales, ou de salariés aux revenus très modestes, capables de s'intégrer harmonieusement sur des sites de vacances sans accompagnement sur place.

L'ANCV collecte toute l'année auprès des professionnels du tourisme des offres de séjours et de loisirs à des prix solidaires et les met à disposition des collectivités, d'associations d'animation socioculturelle, d'organismes sociaux partenaires du programme. Les séjours sont individuels (départ d'un individu, d'une famille, voire d'un tout petit groupe). Ils durent une semaine et se déroulent dans des centres de vacances, résidences de tourisme, hôtels, campings, mobile-homes ou gîtes. La SNCF, partenaire de l'Agence pour ce programme, met à sa disposition des billets de train valables pour toute destination en France à un tarif unique solidaire, à condition de réserver à l'avance.

Seniors en Vacances, ce programme permet aux personnes âgées de partir en vacances par le biais de séjours en groupe notamment pour les plus fragiles pour favoriser la création de liens pour rompre l'isolement et ainsi prévenir la perte d'autonomie. L'ANCV propose toute l'année (sauf en juillet et en août) 160 destinations en France, au travers de séjours à un tarif unique (hors transport). Les personnes âgées de 60 ans et plus, retraitées et/ou sans activité professionnelle, peuvent accéder au programme. Sur critère de ressources les personnes âgées et leur conjoint peuvent bénéficier d'une aide financière de l'ANCV sur le coût des séjours, tout comme l'aidant familial d'une personne âgée.

Ce programme existe aujourd'hui sous différentes déclinaisons thématiques afin de répondre aux problématiques du vieillissement de la population (séjour de répit aidants-aidés, séjour bien-vieillir...).

Site ANCV : www.ancv.com

Site SEV : www.seniorsenvacances.ancv.com

Le programme Départ 18:25 : lancé en avril 2014 à l'initiative du ministère en charge du Tourisme, le programme Départ 18:25 s'adresse aux jeunes de 18 à 25 ans, jamais ou peu partis en vacances, et dont les freins au départ sont avant tout financiers. Contrairement aux autres programmes d'action

sociale de l'ANCV, Départ 18:25 est accessible directement aux jeunes candidats au départ, sans intermédiation par quelque référent socio-éducatif. Il vise donc des jeunes suffisamment autonomes pour auto-organiser leur départ en vacances à partir du site internet dédié.

Sur depart1825.com, les jeunes ont accès toute l'année à une offre de séjours variée, adaptée à leurs envies et à leur budget. Séjours en France et en Europe, week-end détente ou semaine sportive, découverte d'une capitale, vacances à la mer, à la montagne...

En plus des tarifs accessibles proposés sur le site, les jeunes, sous conditions de revenus ou de statut, peuvent bénéficier d'un coup de pouce financier de l'ANCV. Le montant de l'aide, représentant jusqu'à 150 €* par personne, est directement déduit du prix du séjour.

Enfin, pour guider au mieux les jeunes dans leur démarche et leur choix de séjour, le site comporte des conseils pratiques dédiés aux vacanciers novices.

Site ANCV : www.ancv.com

Site Départ 18:25 : www.depart1825.com

LES AIDES DE LA MSA

► LA POLITIQUE VACANCES DE LA MUTUALITÉ SOCIALE AGRICOLE

Deuxième organisme de protection sociale en France, la Mutualité Sociale Agricole (MSA) assure la gestion des branches retraites, famille et santé de plus de 5 millions de personnes. Institution décentralisée gérée par des caisses départementales ou pluri départementales fortes d'initiatives locales, la MSA développe également une action sociale dynamique en direction des personnes âgées et des familles.

Consciente que les vacances contribuent à l'épanouissement personnel, favorisent la mixité sociale (brassage de publics, de groupes sociaux, de générations) et jouent un rôle de prévention au plan de la santé physique et mentale pour l'ensemble de la population, la MSA a fait, dès 1999, de l'accès aux loisirs et aux vacances un levier privilégié d'intégration sociale et de promotion des personnes.

En effet, au-delà d'un temps de détente et de mieux-être, les vacances sont un formidable outil de prévention, d'ouverture aux autres et de soutien à la parentalité. De ce fait, les caisses de MSA se sont très tôt engagées en faveur du départ des populations fragiles : familles en difficultés, exploitants et personnes en situation de handicap. Pour favoriser ce type de départ, elles ont l'atout de disposer d'une offre de séjours adaptée et d'une collaboration optimisée, avec les professionnels du tourisme social, grâce au réseau de villages de l'Association Vacances de la Mutualité Agricole (AVMA).

► LES AIDES DE LA MUTUALITÉ SOCIALE AGRICOLE

Dans le cadre de leurs politiques vacances les caisses de MSA peuvent proposer à leurs adhérents :

• une aide financière à l'accès aux vacances et loisirs de proximité.

Les bons vacances aident à réduire les dépenses afin d'offrir des vacances aux enfants (colonie, centre de vacances) ou pour partir en famille à la mer ou à la montagne. Avec ces bons les enfants peuvent aussi bénéficier de départs en colonie, organisés par certaines caisses.

Les tickets loisirs encouragent la pratique régulière d'activités sportives, artistiques ou culturelles et apportent une aide financière en prenant en charge les frais de licence ou d'inscription à un club, une association sportive, culturelle...

Les bons vacances et tickets loisirs sont distribués par l'ensemble des caisses de MSA. Les critères d'accès et les montants sont laissés à l'appréciation de chaque Conseil d'Administration.

Par ailleurs, pour soutenir le développement de loisirs de proximité de qualité, les caisses versent aux structures d'accueil la prestation de service accueil de loisirs sans hébergement (Psalsh) et certaines sont aussi cosignataires de contrats enfance jeunesse. Pour plus de renseignements : <http://www.msa.fr>

• un accompagnement humain, méthodologique et financier pour favoriser le départ de personnes fragiles.

La MSA souhaite favoriser le départ en vacances de personnes fragiles, tels que les personnes en insertion, les familles et jeunes aux revenus faibles, les seniors, les travailleurs handicapés ou les titulaires de minima sociaux.

Pour cela, elle peut compter sur ses travailleurs sociaux qui mènent déjà des actions collectives ou individuelles auprès de ces publics. Le projet de départ en vacances est alors utilisé comme un moyen d'insertion et d'autonomisation des personnes, avec un accompagnement des travailleurs sociaux sur toute la durée c'est-à-dire avant, pendant et même après le séjour.

Afin de financer ces départs une aide est possible sur les fonds d'action sanitaire et sociale des caisses, et celle-ci peut être complétée par des chèques-vacances (sous réserve que la caisse de MSA soit inscrite dans le dispositif d'aide aux projets vacances de l'Agence Nationale pour les Chèques Vacances). Pour les exploitants agricoles ces aides peuvent être complétées par des aides au remplacement sur l'exploitation.

• une offre de service adaptée aux attentes des différents publics notamment via le réseau des villages de l'Association Vacances de la Mutualité Agricole (AVMA).

► LES ENJEUX SOCIO-ÉDUCATIFS QUI IMPACTENT LE SÉJOUR

Dans le cadre de sa politique d'action sanitaire et sociale, la MSA propose des séjours tels que : « Ensemble pour repartir » pour les familles en difficulté afin qu'elles puissent prendre quelques jours de répit ensemble, loin de chez elles et loin de leurs tracas quotidiens ou encore des séjours pour les seniors et les aidants.

Afin de développer ce type de séjours, la MSA peut s'appuyer sur les 10 villages de l'AVMA et l'Association nationale qui les fédère. En effet ce réseau, dont la vocation est de promouvoir un tourisme associatif de qualité, propose une offre de service à caractère préventif, adaptée aux différents publics.

Pour plus de renseignements : <http://www.avma-vacances.fr>

LA POLITIQUE VACANCES DE LA CNAF

Depuis plus de soixante ans, les allocations familiales, connues également sous le nom de « branche Famille » de la Sécurité sociale, proposent aux familles des aides sous forme de compléments de revenus, d'équipements, de suivis et de conseils.

Pilotée par la Caisse Nationale des Allocations Familiales (CNAF), la « branche Famille » est présente sur tout le territoire national grâce au réseau des Caisses d'Allocations Familiales (CAF).

Elle a deux missions principales :

- aider les familles dans leur vie quotidienne,
- développer la solidarité envers les personnes vulnérables.

Les CAF ont une longue pratique d'intervention en matière de vacances. Considérant que ces moments partagés sont particulièrement structurants en termes de cohésion sociale et familiale, et sont propices au développement des échanges et des solidarités, les CAF ont toujours consacré une part importante de leurs dotations d'action sociale au soutien des temps libres des familles et des enfants.

Ces aides sont, pour de nombreuses familles, un des seuls soutiens possibles pour réaliser leur projet de départ en vacances, en famille ou pour leurs enfants.

Le soutien des CAF aux vacances des familles, des enfants et des jeunes est réaffirmé dans la COG signée le 16 juillet 2013 entre la CNAF et l'État pour la période 2013-2017 et s'appuie sur deux objectifs principaux :

- le soutien à la fonction parentale et aux relations parents enfants, à travers les différents dispositifs d'aides aux départs en vacances familiales ;
- l'aide à la conciliation de la vie professionnelle, familiale et sociale pour les familles, à travers les différents dispositifs permettant le départ en vacances collectives des enfants et des jeunes, ainsi que leur accès à l'autonomie ;

L'atteinte de ces objectifs s'appuie à la fois sur les aides financières locales attribuées par les CAF sur leurs dotations d'action sociale et sur la mobilisation d'aides aux structures de vacances sur fonds nationaux affectés (Prestation de service vacances).

► LES AIDES DES CAF EN DIRECTION DES FAMILLES :

Ces aides sont destinées au financement des séjours de vacances des familles, des enfants et des jeunes. Elles sont définies dans un règlement intérieur voté chaque année par le conseil d'administration de chaque CAF. Leur attribution peut différer d'un département à l'autre, et ces aides peuvent prendre différentes formes (bons vacances, tickets vacances, etc.).

Certaines CAF ont choisi de confier la gestion de ces aides au **service commun VACAF**. Dans ce cadre, ces aides sont regroupées sous les quatre dispositifs suivants :

- **L'Aide aux Vacances Familiales (AVF)** qui est destinée aux familles à revenus modestes ou moyens, et qui sont autonomes dans l'organisation de leurs vacances. Cette aide est versée en tiers payant à des structures de vacances labellisées par Vacaf, auprès desquelles les familles réservent directement leurs séjours.

- **L'Aide aux Vacances Sociales (AVS)** s'adresse aux familles à très bas revenus ou fragilisées ayant besoin d'un accompagnement socio-éducatif avant, pendant, voire après leur départ pour réaliser leur projet de vacances. Les CAF financent l'accompagnement des familles par des travailleurs sociaux (via des structures partenaires ou par la mise à disposition de travailleurs sociaux).

- **L'Aide aux Vacances Enfants Locale (AVEL)** permet de financer le séjour d'enfants et d'adolescents dans des centres de vacances dédiés (colonies, camps d'été). Elle est versée sous conditions de ressources des familles. Les familles réservent directement auprès des centres agréés par la CAF sur leur territoire.

- **L'Aide aux Vacances Enfants Nationale (AVEN)** : sur le même principe que l'AVEL, il s'agit de séjours pour enfants et adolescents en collectivité. Le conventionnement est réalisé entre VACAF et des associations organisatrices de séjours au niveau national.

Chaque CAF informe en début d'année ses allocataires bénéficiaires potentiels du détail du service proposé par VACAF : montant de l'aide de la CAF, pourcentage du coût du séjour pris en charge, durée maximum du séjour...

Les personnes intéressées peuvent consulter la liste des séjours proposés et des centres de vacances sur le site Internet de VACAF (www.vacaf.org) et faire la réservation directement auprès du prestataire qu'elles choisissent.

Dans le même temps, le centre affilié à VACAF peut vérifier en ligne les droits de la famille, demander le déblocage de l'aide financière liée au séjour et informer la famille du montant à sa charge.

► LES AIDES AUX STRUCTURES DE VACANCES

La Caisse Nationale des Allocations Familiales propose depuis 2005, **une prestation de service « vacances »** destinée à aider financièrement les structures de vacances qui favorisent l'accueil de familles rencontrant des difficultés économiques et/ou sociales et non autonomes pour un départ en vacances, ainsi que des familles fragilisées par un évènement particulier. Toutes ces familles doivent bénéficier d'un accompagnement social préalable à leurs départs en vacances.

Cette prestation de service permet de compenser, pour les structures de vacances, une partie des dépenses nouvelles induites par l'accueil de ces familles (frais de personnel, frais de formation, frais d'animation collective, frais de transports spécifiques), dans la limite d'un plafond fixé annuellement par la CNAF.

CONTRIBUTION DE LA CNAV

Les personnes âgées de 60 ans et plus, au nombre de 15 millions aujourd'hui, seront 20 millions en 2030 et près de 24 millions en 2060. Les Français âgés de 75 ans et plus (5,7 millions en 2012) seront 12 millions en 2060. Et le nombre des plus de 85 ans passera de 1,4 million en 2013 à 4,8 millions en 2050.

Le vieillissement n'implique pas nécessairement la dépendance, y compris au grand âge : seuls 10 % d'une classe d'âge de personnes de plus de 75 ans sont dépendants. Il n'existe d'ailleurs pas de parcours linéaire du vieillissement. Si elles sont détectées à temps et anticipées, les premières fragilités des personnes âgées sont réversibles. Face à ce constat, la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse (CNAV) entend favoriser le vieillissement en bonne santé des retraités à travers une politique de sensibilisation au Bien vieillir couvrant l'ensemble des dimensions de l'avancée en âge.

Depuis 1967, l'action sociale fait partie intégrante des missions de l'Assurance retraite. La création de l'Allocation Personnalisée Autonomie (APA) en 2001 l'a conduit à positionner son action sociale au service d'une politique de prévention de la perte d'autonomie destinée aux personnes âgées autonomes mais fragilisées (groupes iso-ressources 5 et 6) tandis que les personnes en GIR 1 à 4 relèvent de la compétence des départements. La CNAV a structuré dans le cadre de sa convention avec l'État sa politique d'action sociale autour de trois niveaux d'intervention :

- une offre de prévention centrée sur l'information et le conseil, à l'attention de l'ensemble des retraités afin de bien vivre sa retraite (espace prévention sur le site www.assuranceretraite.fr, les livrets de l'assurance retraite, l'auto-évaluation en ligne de ses besoins en prévention) (niveau 1) ;
- une offre d'actions et d'ateliers collectifs de prévention pour bien vieillir, organisés en partenariat inter-régimes, à destination des retraités confrontés à de premières difficultés (conférences et ateliers collectifs, programmes partenariaux centrés sur la participation sociale et l'intergénérationnel) (niveau 2) ;
- une offre de prise en charge globale du maintien à domicile, à travers une évaluation des besoins et la mise en place d'un Plan d'Actions Personnalisé (PAP), destinée à un public fragilisé, mais autonome (niveau 3). 375 210 retraités ont d'ailleurs bénéficié d'aides individuelles en 2013.

La CNAV s'est par ailleurs attachée au développement des politiques d'action sociale dans une dynamique inter-régime. Le cœur de ce partenariat s'est

structuré autour d'une offre commune de prévention associant la CNAV, la Caisse Centrale de la Mutualité Sociale Agricole (CCMSA) et le Régime Social des Indépendants (RSI).

Cette offre s'appuie sur la convention « La retraite pour le Bien Vieillir – L'Offre commune interrégime pour la prévention et la préservation de l'autonomie » signée par les Présidents des trois régimes le 16 janvier 2014. Cette offre de prévention interrégime entend couvrir tout le champ du bien vivre l'avancée en âge : adaptation du logement, développement et promotion des lieux de vie collectifs, lutte contre l'isolement social, promotion des bons comportements et modes de vie susceptibles de favoriser le Bien vieillir, soutien au domicile et accompagnement social des retraités, quel que soit leur régime d'affiliation.

Dans ce contexte, la CNAV a conclu des partenariats avec différents opérateurs pour favoriser ou maintenir le lien social des retraités.

Les principaux acteurs concernés sont notamment : l'Agence Nationale des Chèques Vacances (ANCV), l'Union Nationale des Centres Communaux d'Action Sociale (UNCASS), la Fédération des Centres Sociaux et Socioculturels de France (FCSF)...

Ces partenariats recouvrent des actions de différentes natures, il s'agit principalement des items suivants :

- l'information et le conseil des retraités pour les sensibiliser aux bienfaits des activités de groupe,
- l'identification des besoins des populations retraitées sur les territoires,
- le développement de modes d'intervention innovants à partir d'accompagnements personnalisés des retraités,
- l'essor et la promotion d'activités inter-générationnelles.

S'agissant de l'ANCV, l'Assurance retraite soutient le programme Seniors En Vacances (SEV) notamment pour les bénéficiaires de son action sociale qui se trouvent en situation de fragilité économique ou sociale. Ce soutien se traduit, principalement, par des actions de communication conjointe CNAV/ANCV sur SEV en direction des nouveaux retraités et une incitation au départ des retraités les plus fragiles, dans le cadre de ce dispositif, sous la forme d'une prise en charge financière plafonnée à 25 % du coût du séjour.

En parallèle les CARSAT soutiennent, sous forme de subventions accordées dans le cadre d'appels à projets régionaux, le financement de projets d'accompagnement des seniors pour faciliter leur départ dans le cadre du dispositif « Seniors En Vacances ».

RETROUVEZ TOUTES LES INFORMATIONS

SUR LE SITE DE L'ANCV :

► ancv.com

Agence Nationale pour les Chèques-Vacances (ANCV)
36 boulevard Henri-Bergson - CS 50159 - 95201 Sarcelles Cedex
Établissement public industriel et commercial (EPIC)
Code APE 6619 B - 326 817 442 RCS Pontoise
Numéro de TVA intracommunautaire FR 06 326 817 442
Directeur de la publication : Philippe Laval
L'ANCV est immatriculée au registre des opérateurs de voyages et de séjours
sous le numéro IM 09513003
Garantie financière : Groupama Assurance-Crédit, 8-10 rue d'Astorg - 75008 Paris
Assurance RCP : HISCOX, 19 rue Louis Legrand - 75022 Paris

