



# Accueillir des publics éloignés des vacances

Les points clés pour préparer le séjour



Guide à l'usage de l'hébergeur  
du tourisme social et solidaire

Edité par l'**UNAT Pays de la Loire**  
et par l'**UNAT Bretagne**



## Chaque année, près d'un Français sur deux ne part pas en vacances !

La loi de lutte contre les exclusions de 1998 reconnaît l'accès aux vacances comme un objectif national. Dans le même temps, les études montrent que le taux de départ en vacances tend à stagner et que les inégalités face au départ en vacances se creusent constituant ainsi un facteur d'exclusion pour les millions de Français qui ne partent pas en vacances. Cohésion et mixité sociale, autonomisation, recomposition de la cellule familiale... les enjeux sociétaux du départ en vacances sont pourtant essentiels.

Dans ce contexte de crise économique et sociale, le sens de la mission de l'UNAT se trouve ainsi renforcé. En effet, contribuer à rendre les vacances accessibles à tous dans un contexte choisi de mixité sociale fait partie intégrante du projet d'accueil des membres de l'UNAT. Si cet engagement solidaire est un atout indispensable, il s'accompagne bien souvent d'une attention particulière de la part des équipes d'accueil, compte tenu de la faible expérience des vacances de certains publics.

Avec la présentation des partenaires de l'action sociale impliqués dans l'accès aux vacances et la mise en commun de bonnes pratiques du réseau, ce guide vise à soutenir les responsables de structures d'accueil et leurs équipes dans leurs relations partenariales avec des porteurs de projet vacances, au profit de séjours réussis.

Ce guide s'appuie sur l'expertise des acteurs de terrain. Il est le fruit du travail collectif de sept associations adhérentes à l'UNAT, mobilisées en 2013 sur le sujet de l'accueil des publics éloignés des vacances. Convaincues qu'elles ont un rôle à jouer pour que l'accès aux vacances du plus grand nombre devienne une réalité, elles ont partagé leur expérience au service du réseau.

Le professionnalisme des acteurs du tourisme social associé à leur engagement solidaire est la clé d'une véritable plus-value sociale et sociétale et de vacances de qualité pour tous.

Jean Meillard,  
Président de l'UNAT Bretagne

Patrick Drouet,  
Président de l'UNAT Pays de la Loire

<b>Lexique</b>	<b>3</b>
<b>PARTIE 1 :</b>	
<b>Les vacances, un outil d'action sociale</b>	<b>4</b>
1. Le cercle vertueux des vacances	4
2. L'accompagnement au départ en vacances	5
3. Le type de séjour organisé avec le porteur de projet	6
<b>PARTIE 2 :</b>	
<b>Devenir partenaire de l'aide au départ en vacances</b>	<b>7</b>
1. Se faire connaître auprès des porteurs de projet vacances	7
2. S'inscrire dans les dispositifs d'aide aux vacances	8
3. Collaborer avec un porteur de projet	11
<b>PARTIE 3 :</b>	
<b>Organiser le séjour</b>	<b>15</b>
Fiche pratique A	
Informez sur les prestations de la structure d'accueil	16
Fiche pratique B	
Echanger sur les besoins du vacancier	17
Fiche pratique C	
Adapter l'offre de séjour au vacancier	18
Fiche pratique D	
Les documents à remettre au vacancier	19
<b>Sigles et abréviations</b>	<b>20</b>
<b>Pour aller plus loin</b>	<b>21</b>
<b>L'UNAT, qui sommes-nous ?</b>	<b>23</b>
<b>Réalisation du guide</b>	<b>25</b>

# Lexique

Dans le guide, nous utilisons des expressions spécifiques. En voici les définitions.

## Les publics éloignés des vacances

Nous avons adopté l'expression « public éloigné des vacances » pour désigner les personnes qui ne partent pas ou peu en vacances pour des raisons économiques, culturelles, sociales ou psychologiques.

Ces publics disposant souvent d'une faible expérience de vacances, une attention particulière dans la préparation de leur séjour permet de lever avec eux les freins au départ.

Dans la suite du guide, nous les nommerons aussi les vacanciers.

## Les porteurs de projets vacances

Les porteurs de projets vacances désignent les organismes qui accompagnent les publics éloignés des vacances dans la préparation de leur séjour ; avant et/ou pendant et/ou après le séjour. Il peut s'agir d'associations spécialisées dans l'aide au départ en vacances mais aussi d'organismes sociaux, d'associations caritatives ou de proximité.

Pour en savoir plus, se référer à la typologie des associations p. 7.

## Les structures d'accueil

Il s'agit des hébergements touristiques qui accueillent les publics éloignés des vacances pendant leur séjour : villages de vacances, maisons familiales de vacances, centres de vacances, auberges de jeunesse, centres internationaux de séjour, campings.

# Partie 1

## Les vacances, un outil d'action sociale

L'aspect financier n'est pas l'unique frein au départ en vacances. Une diversité de freins existent : culturels, sociaux, psychologiques, matériels, etc. Leur identification est un préalable pour apporter des réponses adaptées et ainsi permettre aux personnes concernées de concrétiser un projet de vacances. C'est la mission des structures porteuses de projets qui, mettant la personne au cœur du dispositif d'aide, l'accompagnent dans la préparation et le déroulement de son séjour.

### 1. Le cercle vertueux des vacances

Nombreux sont les **effets positifs des vacances**. Non seulement les vacances permettent de sortir du quotidien, de vivre des moments de détente, de loisirs, mais elles permettent également de resserrer les liens familiaux, de rencontrer de nouvelles personnes, de se créer des souvenirs positifs, d'acquérir des connaissances, ou encore de se redécouvrir soi-même.

Des études sociologiques montrent que les vacances ont également des **effets observables à long terme** sur la personne qui en bénéficie. Les vacances contribuent notamment à favoriser l'acquisition d'autonomie, à renforcer les liens sociaux et familiaux, à développer la mobilité, à consolider l'estime de soi, ou la construction personnelle.

En cela les vacances sont souvent utilisées comme **un support d'action sociale et socio-éducative** dans une logique de soutien à la parentalité, d'insertion, de remobilisation, d'amélioration de la santé physique ou psychologique, etc. Pour le travailleur social, la construction d'un projet vacances est l'occasion de travailler sur des objectifs globaux et structurants pour la personne accompagnée.

"Ce temps, hors du quotidien, constitue un moment privilégié propice au resserrement des liens familiaux et sociaux. En même temps qu'elles offrent des espaces de temps partagés à même de favoriser la communication entre les membres de la famille, les vacances contribuent à développer ou rétablir des solidarités. Facteur de redynamisation familiale, elles permettent le développement personnel et l'acquisition de compétences transférables dans d'autres domaines de la vie courante."

Extrait de Lettre circulaire CNAF  
n° 2009-077 du 13 mai 2009.

## 2. L'accompagnement au départ en vacances

Afin de faciliter l'accès aux vacances et la réussite du projet, le porteur de projet accompagne le public avant le départ, pendant et après le séjour. En amont, lors de **réunions collectives** ou de **temps individuels**, le porteur de projet co-construit avec le futur vacancier son projet de vacances. Son niveau d'implication dépend du niveau d'autonomie de la personne et de la complexité de son projet.

Dans la préparation, les **aspects logistiques** sont envisagés un à un avec le futur vacancier :

- la préparation du budget du séjour,
- le choix et la réservation du lieu de séjour et du mode d'hébergement,
- le choix et la réservation du moyen de transport,
- le choix des activités et des loisirs,
- la préparation de la valise,
- la résolution des éventuels problèmes matériels, médicaux, professionnels, familiaux empêchant le départ.

« Lors d'un séjour estival, une mère de famille, qui nous réclamait un poste de télévision en début de semaine, nous a finalement remerciés de ne pas en avoir installé car cette situation a permis à ses enfants de jouer ensemble comme jamais. Notre rôle a été notamment de proposer à la famille des alternatives, comme des jeux, expliquer les règles, ou l'inviter à participer aux activités du centre de vacances. »

Vacances & Familles  
Pays de la Loire

Ces rencontres sont également l'occasion de **travailler sur les freins psychologiques et culturels au départ**, de rassurer le vacancier, de lui permettre de se projeter, de déconstruire une représentation angoissante des vacances, ou encore de réfléchir à d'autres sujets comme les règles de vie en collectivité, l'alimentation, la fonction parentale, etc. La préparation des vacances demeure aussi importante pour le vacancier que les vacances elles-mêmes car les compétences et les connaissances sont transférables au quotidien. Ce temps accompagné permet également au vacancier de s'approprier son séjour avant le départ et d'éviter les risques d'échec du projet (annulation de dernière minute, inadéquation aux attentes,...).



### 3. Le type de séjour organisé avec le porteur de projet

Le profil du vacancier, son autonomie, ses envies ainsi que les objectifs du départ en vacances peuvent influencer sur le type de séjour organisé. Ainsi, un séjour individuel favorise l'autonomisation des publics, la confiance en soi, l'image de soi, tandis qu'un départ collectif est davantage facteur d'insertion sociale et relationnelle.

En **séjour individuel**, le ménage ou la famille se retrouve en autonomie sur le lieu de vacances. Le porteur de projet peut toutefois assurer un accompagnement pendant le séjour et organiser des activités hors de la structure pour les vacanciers.

En **séjour collectif**, plusieurs familles ou personnes préparent ensemble les vacances et sont généralement accompagnées sur place par la structure porteuse du projet (animateur socioculturel, bénévole, etc.). Certains groupes préfèrent être en gestion libre et organiser eux-mêmes des animations ou la restauration pour des raisons financières ou pédagogiques. D'autres préfèrent la pension complète et bénéficier des prestations de la structure d'accueil.

Ces choix sont toujours motivés par un **objectif pédagogique** précis qu'il peut être intéressant de connaître.



## Partie 2

# Devenir partenaire de l'aide au départ en vacances

L'accueil des publics éloignés des vacances constitue un engagement fort des structures d'accueil au cœur de leur projet associatif. Cette partie présente les grandes étapes qui vont lui permettre de valoriser cet engagement et de formaliser un travail en partenariat.

### 1. Se faire connaître auprès des porteurs de projet vacances

Les porteurs de projet vacances ont tous un point commun dans le montage du séjour : **la recherche d'une structure d'accueil adaptée** tant au projet qu'au futur vacancier. Les structures d'accueil peuvent se faire connaître en se rapprochant des porteurs de projets référencés ci-dessous. Cette liste peut varier en fonction des territoires.

**Associations humanitaires** : Secours Populaire, Secours Catholique, Restos du Cœur, Petits Frères des Pauvres, Croix Rouge Française, ATD Quart Monde.

**Associations de personnes handicapées** : Loisirs Pluriel, Handi Sup, AVEI, ADAPEI, Cap Ados, ESAT, IME, foyers de vie, maisons d'accueil spécialisées, MDPH, Aides, APF, organisateurs de séjours adhérents au CNLTA.

**Associations de malades** : France Parkinson, associations d'aidants familiaux.

**Associations de retraités** : LSR, Aînés ruraux, caisses de retraite, maisons de retraite, CLIC, EHPAD.

**Fédérations jeunesse et éducation populaire** : Vacances et Familles, Vacances Ouvertes, les PEP, la Ligue de l'Enseignement, la JPA, Léo Lagrange.

**Collectivités territoriales** : conseils généraux, villes, communes, communautés de commune, CCAS.

**Structures d'animations locales** : Animation Rurale, CRIJ, missions locales, foyers des jeunes travailleurs, centres sociaux culturels, maisons de quartier, associations d'habitants, espaces jeunes, associations de prévention.

**Comités d'entreprise ou assimilés** : CE, COS, CAS



## 2. S'inscrire dans les dispositifs d'aide aux vacances

Cette rubrique présente les principaux dispositifs dans lesquels les hébergeurs touristiques peuvent s'inscrire pour développer l'accueil des publics éloignés des vacances.

### a- Devenir partenaire du programme Seniors en vacances (ANCV)

Pour la mise en œuvre de ce programme, l'ANCV collecte, auprès des structures d'accueil, des offres de séjours tout compris, et les met à la disposition des porteurs de projet et des personnes remplissant les critères d'éligibilité.

De son côté, la structure d'accueil s'engage à respecter un cahier des charges précis.

#### Le public visé

Seniors, personnes en situation de handicap, aidants.

#### Le type de séjour

- Groupes d'individuels constitués par des porteurs de projet ou par l'ANCV,
- Séjours de 5 ou 8 jours, séjours à thèmes possibles : « séjours de fin d'année », « bien vieillir » ou « de répit »,
- Toute l'année, hors juillet et août.

#### Exemples de porteurs de projet (accompagnement dans le montage du projet)

Associations de retraités, communes, CCAS.

#### Le « + » pour la structure d'accueil

Ce dispositif peut contribuer à l'allongement de la saison touristique en recevant ce public hors vacances scolaires.

#### Pour plus d'informations et pour devenir partenaire du programme Seniors en Vacances

[www.ancv.com](http://www.ancv.com)

[www.seniorsenvacances.ancv.com](http://www.seniorsenvacances.ancv.com)

Retrouvez sur ce site la liste détaillée des porteurs de projet Seniors en vacances par département.

“Le dispositif Seniors en vacances nous a permis de pérenniser des emplois. Il a également fait connaître la structure auprès de certains groupes régionaux ; certaines personnes sont revenues plus tard, dans un autre contexte et sans accompagnement. Finalement, le dispositif leur a permis de dépasser l'angoisse du départ en vacances et de repartir sereinement sur un séjour de proximité.”

Village de vacances La Rivière

“Sur les séjours Seniors en Vacances, nous proposons un programme d'animations et de visites “clé en main” ; c'est d'ailleurs un critère du cahier des charges de l'ANCV.

Cette organisation est un élément qui sécurise les vacanciers.”

Centre d'accueil La Plinguetière



## **b- Devenir partenaire du programme Bourse Solidarité Vacances BSV (ANCV)**

Dans le cadre du programme BSV, l'ANCV collecte, auprès des prestataires touristiques, des offres solidaires de transport, de séjours ou de loisirs, et les met à disposition des porteurs de projets.

### **Le public visé**

Personnes à revenus modestes, familles, jeunes adultes, personnes en situation de handicap.

### **Le type de séjour**

- Public accompagné dans le montage du séjour par un porteur de projet,
- Départs individuels en autonomie,
- Séjours d'une semaine,
- Toute l'année.

### **Exemples de porteurs de projet (accompagnement dans le montage du projet)**

CCAS, missions locales, Secours Catholique, Secours Populaire, ATD Quart Monde.

### **Le « + » pour la structure d'accueil**

BSV est le moyen pour la structure d'accueil de mener une action solidaire en mettant à disposition un ou des séjours d'une semaine pour des vacanciers, à un coût marginal.

### **Pour plus d'informations et pour devenir partenaire du programme BSV**

[www.ancv.com](http://www.ancv.com)

<http://actionsociale.ancv.com/Bourse-Solidarite-Vacances>

Retrouvez, sur ce site, la carte des porteurs de projet Bourse Solidarité Vacances BSV.

### c- Obtenir la labellisation VACAF

La labellisation VACAF permet à la structure d'accueillir des allocataires CAF qui bénéficient des dispositifs d'aides au départ **AVE** (Aides aux Vacances Enfants), **AVF** (Aides aux Vacances Familiales), **AVS** (Aides aux Vacances Sociales).

Le système de réservation et de déduction des aides est géré directement par la structure d'accueil, en relation avec les services de VACAF grâce à une interface web.

#### Le public visé

- **AVE** : Enfants et adolescents des familles allocataires CAF,
- **AVF** : Familles allocataires CAF,
- **AVS** : Familles allocataires CAF en situation de fragilité économique et sociale.

#### Le type de séjour

- **AVE** : Groupes, colonies ou camps,
- **AVF** : Groupes ou individuels en autonomie, pension complète, location, camping,
- **AVS** : Groupes ou individuels en autonomie, pension complète, location, camping.

Pendant les vacances scolaires, durée du séjour variable en fonction de chaque CAF.

#### Exemples de porteurs de projets (accompagnement dans le montage du projet)

- **AVE** : Organismes de séjours enfants,
- **AVF** : Pas d'accompagnement,
- **AVS** : Structures d'animation locales, associations caritatives, centres sociaux.

#### Le « + » pour la structure d'accueil

La structure d'accueil bénéficie de la communication de VACAF : présence sur le catalogue en ligne et papier.

#### Pour plus d'informations et pour devenir partenaire VACAF

[www.vacaf.org](http://www.vacaf.org) - 0810 26 98 98

[vacaf-partenaires.cafherault@caf.fr](mailto:vacaf-partenaires.cafherault@caf.fr)

NB : Les CAF départementales peuvent utiliser le service VACAF ou bien conserver voire adjoindre une politique vacances locale spécifique.



### 3. Collaborer avec un porteur de projet

Le porteur de projet joue un rôle essentiel dans la construction du séjour. Outre son implication dans la préparation logistique, il investit également une fonction éducative pour un public ne connaissant ni les codes ni les pratiques touristiques. La relation accueillant / porteur de projet va donc au-delà de l'acte administratif. Des **échanges sur le fonctionnement** et les objectifs de chacune des parties prenantes permettent de comprendre ce que chacun peut attendre de l'autre.

#### a- S'informer sur les objectifs du porteur de projet

- Dans quel cadre le porteur de projet accompagne-t-il des projets vacances ?
- Quels sont les objectifs de ces projets ?
- Quel est le public accompagné ?
- Quel type d'accompagnement est à envisager avant et pendant le séjour ?
- Quelles sont les coordonnées de la personne référente sur les projets vacances ?
- Quelles sont les attentes du porteur de projet vis-à-vis de la structure d'accueil ?
- Les projets vont-ils se renouveler ?

#### b- Communiquer sur le fonctionnement de sa structure d'accueil

- Quelle est la vocation initiale de la structure d'accueil, les valeurs, le projet qu'elle porte, les principes d'action qu'elle se donne ?
- Quel est le public accueilli ?
- Quels sont les labels, les agréments, les dispositifs dans lesquels la structure d'accueil est inscrite au titre de son engagement solidaire ? Par exemple, le label Tourisme & Handicap, les dispositifs Seniors en vacances, BSV, VACAF, etc.
- Quel est le fonctionnement administratif : les aspects liés à la réservation, les délais, les conditions d'annulation, la facturation, etc.
- Quelles sont les coordonnées du référent ?
- Quelles sont les attentes de la structure d'accueil vis-à-vis du porteur de projet ?
- Quelles actions spécifiques sont prévues pour l'accueil des publics éloignés des vacances ?



### c- Les engagements qui peuvent être pris dans le cadre d'un partenariat

#### Proposer une politique tarifaire adaptée

- Moduler le prix du séjour selon les revenus du vacancier (à partir du quotient familial par exemple) ou accorder une réduction par rapport au tarif public,
- Maintenir des tarifs adaptés tout au long de l'année (basse et haute saison),
- Accepter des modes de paiement différés : chèque vacances, bons vacances CAF, VACAF, MSA,
- Accorder des facilités de paiement,
- Accorder la gratuité ou un tarif dégressif pour les enfants,
- Ne pas demander de caution.

#### Veiller à l'accompagnement et à l'intégration des publics accueillis

- Désigner un référent qui sera l'interlocuteur du porteur de projet et du vacancier pendant le séjour,
- Etre à l'écoute des besoins des familles et proposer des interventions spécifiques.

#### Proposer un allotement

Mettre à disposition du porteur de projet un nombre de semaines en cohérence avec sa capacité d'accueil et sa durée d'ouverture.

### d- Formaliser le partenariat

Formaliser les engagements de chacun dans un support écrit peut permettre à chaque acteur, notamment lorsque le partenariat se construit sur la durée (plusieurs années par exemple), de clarifier son rôle, ses marges de manœuvre et ses limites. Une **convention de partenariat** peut alors être conclue par la structure d'accueil et le porteur de projet.

Les attentes des acteurs et leurs objectifs pouvant évoluer au cours du projet, une **évaluation du partenariat** peut s'avérer utile notamment pour envisager les termes de sa reconduction. Par écrit via un questionnaire, lors d'un entretien téléphonique ou d'un rendez-vous, l'évaluation est l'opportunité d'identifier les points forts, les marges de progrès et l'atteinte des objectifs respectifs.

“Nous travaillons de plus en plus en collaboration avec des porteurs de projet d'accueil (ANCV, centres sociaux, etc.). La formalisation des partenariats nous permet de réinterroger nos pratiques et de les faire évoluer pour permettre aux publics éloignés des vacances de profiter davantage de leur séjour et de participer aux activités avec les autres vacanciers, là où ils pouvaient avoir tendance à rester entre eux.

La formalisation de ces partenariats permet aussi de valoriser tout le travail conduit avec et par nos partenaires porteurs de projet vacances.”

Village de vacances La Rivière

#### Exemple de convention de partenariat p. 13-14.

Une **visite de la structure** d'accueil, en amont d'un séjour, peut permettre au porteur de projet de se représenter l'offre au plus près de la réalité.



## Exemple de convention de partenariat structure d'accueil / porteur de projet

Entre les soussignés :

« Nom de la structure d'accueil touristique », dont le siège social est situé « adresse du siège social », représenté(e) par « Nom, Prénom », en sa qualité de « fonction du signataire », ci-après dénommé(e) « la structure d'accueil », d'une part, et « Nom du porteur de projet vacances », dont le siège social est situé « adresse du siège social », représenté(e) par « Nom, Prénom », en sa qualité de « fonction du signataire », ci-après dénommé(e), « le porteur de projet », d'autre part,

### IL A ETE CONVENU CE QUI SUIT

#### Préambule

Insérer ici un paragraphe rappelant l'objet ou la mission du porteur de projet ET l'objet ou la mission de la structure d'accueil.

#### Article 1 - Engagements de la structure d'accueil

La structure d'accueil s'engage à :

• Mettre à disposition du porteur de projet, dans sa structure d'accueil « Nom de la structure d'accueil », située « adresse de la structure d'accueil » :

- « inscrire ici le nombre de logements mis à disposition » logements,
- D'une capacité de « inscrire ici le nombre de personnes » personnes,
- « en pension, en 1/2 pension ou en location »,
- Pour une durée de « inscrire le nombre de semaines mises à disposition » semaines,
- Sur la période du « jj/mm/aa » au « jj/mm/aa »,
- Au tarif de « Tarif en euros » euros.

*o Ce tarif comprend : inscrire ici les prestations incluses dans le tarif.*

*o Ce tarif ne comprend pas : inscrire ici les prestations non incluses dans le tarif.*

- Accueillir les ayants droit du porteur de projet, sans discrimination et dans les mêmes conditions que les autres vacanciers.
- Leur donner libre accès aux animations gratuites qu'elle organise.
- Proposer des produits et prestations de qualité.
- Désigner un référent qui sera l'interlocuteur du porteur de projet et de ses ayants droit durant leur séjour.
- Faire connaître les termes de cette convention aux personnes à même d'intervenir dans sa mise en œuvre.
- Respecter la réglementation applicable à son activité, notamment en matière d'hygiène, de sécurité et de classement si existant.



## Article 2 : Engagements du porteur de projet

Le porteur de projet s'engage à :

- Mettre à disposition les séjours à ses ayants droit sur toute la période de la convention.
- Ne pas organiser de séjours d'une durée inférieure à « **Durée** » par ayant droit, sauf en cas d'accord particulier avec la structure d'accueil.
- Désigner en son sein un référent, interlocuteur de l'équipement signataire de la convention et chargé du suivi et de l'accompagnement des publics bénéficiaires pendant le séjour.
- Dans le cas où les séjours mis à disposition resteraient non affectés pour des semaines incluses dans la période de la convention, en informer le porteur de projet avant le « **jj/mm/aa** ».

Les séjours non affectés pour les semaines incluses dans la période de la convention seront remis à la disposition de la structure d'accueil, dès leur rétrocession. Après la date de rétrocession, le porteur de projet pourra néanmoins effectuer auprès de la structure d'accueil des réservations complémentaires. Ces réservations seront honorées en fonction des places disponibles à la date de la demande, dans les limites et conditions de la présente convention.

## Article 3 : Durée de la convention

Cette convention est souscrite pour une durée de « **Durée de validité de la convention** ». **Inscrire dans ce paragraphe les modalités de renouvellement de la convention (par exemple : par tacite reconduction), et les modalités de résiliation (par exemple : à l'issue d'une période de préavis, après évaluation...).**

## Article 4 : Conditions générales de vente

Les conditions générales de vente de la structure d'accueil et modalités de paiement s'appliquent pour cette présente convention. **Préciser ici les spécificités ou les souplesses accordées le cas échéant.**

## Article 5 : Rupture de la convention

L'une des deux parties pourra mettre un terme à la présente convention en cas de dysfonctionnement important ou de non respect de la présente convention, par un préavis de « **durée du préavis** ».

## Article 6

Chacune des associations est ouverte à toute autre forme de partenariat dans le cadre de cette collaboration.

Fait en deux exemplaires originaux,

Fait à « **Lieu** », le « **Date** »

Pour la structure d'accueil  
Nom et fonction du signataire  
Signature

Pour le porteur de projet  
Nom et fonction du signataire  
Signature

## **Partie 3**

# **Organiser le séjour**

Compte tenu du caractère novice du public accueilli en matière de vacances, l'échange d'informations est primordial dans l'organisation du séjour, que ce soit avec le porteur de projet ou directement avec le vacancier.

### **Fiche pratique A**

#### **Informier sur les prestations de la structure d'accueil**

Ce qui semble évident pour certains vacanciers ne l'est pas toujours pour d'autres qui n'ont pas l'expérience des vacances. Passer en revue les caractéristiques de la structure d'accueil permet d'éviter au vacancier de se faire de fausses représentations mais aussi de se préparer au changement.

### **Fiche pratique B**

#### **Echanger sur les besoins du vacancier**

Le profil du vacancier ainsi que les objectifs associés au séjour peuvent justifier un échange approfondi au moment de la réservation. Le vacancier peut avoir des besoins spécifiques auxquels il faut apporter une attention particulière.

### **Fiche pratique C**

#### **Adapter l'offre de séjour au vacancier**

Les informations collectées lors de la réservation vont permettre à la structure d'accueil de proposer une offre adaptée à toutes les étapes du séjour.

### **Fiche pratique D**

#### **Les documents à remettre au vacancier**

Un accès facile aux informations simplifie la vie de tout un chacun et s'avère particulièrement rassurant pour un vacancier novice. Les documents présentés ici sont remis et expliqués au vacancier dès son arrivée dans la structure d'accueil.



## Fiche pratique A

### Informations sur les prestations de la structure d'accueil

Ce qui semble évident pour certains vacanciers ne l'est pas toujours pour d'autres qui n'ont pas l'expérience des vacances. Passer en revue les caractéristiques de la structure d'accueil permet d'éviter au vacancier de se faire de fausses représentations mais aussi de se préparer au changement.

#### Les informations qui peuvent être utiles à transmettre au vacancier

- Les coordonnées précises de la structure d'accueil,
- Les conditions d'accès (transport en commun, transfert, etc.),
- La situation géographique et l'environnement : distance des commerces, bases de loisirs, lieux de baignade, transport à proximité,
- La description des logements :
  - > Type de logement : mobil-home, bungalow, tente, appartement, gîte, caravane
  - > Plan intérieur et espaces disponibles : nombre de chambres, cuisine, sanitaires
- L'équipement mis à disposition : nombre de lits, vaisselle, linge de lit, de toilette, fournitures de ménage, télévision, internet, etc.,
- Les prestations et services collectifs dans la structure d'accueil : espaces de loisirs, piscine, terrain de pétanque, jeux pour enfants, salon de lecture, salon de télévision, vélos, restauration, bar, etc., en indiquant leurs horaires et leurs tarifs s'ils ne sont pas inclus dans le coût du séjour,
- Les modalités de prise de repas : buffet, service à table, plateaux repas, etc. et les plages horaires de restauration,
- Les modalités de ménage (ex : forfait ménage),
- Les modalités de départ : état des lieux, ménage, remise des clés, etc.,
- Les modes de paiement acceptés,
- Les conditions de paiement,
- Les règles de vie de la structure,
- Le programme d'animations en indiquant celles qui sont incluses dans le coût du séjour, celles qui sont en option, et les modalités d'inscription,
- La liste du matériel à apporter et du matériel fourni par la structure d'accueil : draps/serviettes, kit bébé, etc.,
- La liste des documents administratifs qui seront demandés au vacancier à son arrivée : papiers d'identité, attestation de quotient familial, attestation d'assurance, etc.,
- Les horaires d'ouverture de l'accueil,
- Les horaires, lieu et modalités d'accueil : individualisé ou non, accompagnement vers le logement, pot d'accueil, etc.
- Les activités ou sorties à proximité.

*Accueillir des publics éloignés des vacances, les points clés pour préparer le séjour*

*Guide à l'usage de l'hébergeur du tourisme social et solidaire*



## Fiche pratique B

### Echanger sur les besoins du vacancier

Le profil du vacancier ainsi que les objectifs associés au séjour peuvent justifier un échange approfondi au moment de la réservation. Le vacancier peut avoir des besoins spécifiques auxquels il faut apporter une attention particulière.

#### Les informations qui peuvent être approfondies avec le vacancier

Au delà des informations “classiques” de réservation, la structure d’accueil peut identifier :

- d’éventuelles spécificités du vacancier : habitudes alimentaires, spécificités linguistiques, suivi médical, niveau d’autonomie, etc.,
- ses attentes particulières, ses besoins, voire ses appréhensions,
- si le vacancier sera motorisé et s’il a des besoins sur place,
- si le vacancier souhaite participer aux animations et activités proposées.

**Lorsque le vacancier est accompagné par un porteur de projet**, la structure d’accueil :

- connaît les coordonnées de la personne référente (salarié ou bénévole) pouvant être contactée à tout moment,
- se renseigne sur la présence de ce référent pendant le séjour,
- connaît le programme d’animations proposé et animé par le porteur de projet,
- échange sur les objectifs du séjour pour le vacancier.



## Fiche pratique C

### Adapter l'offre de séjour au vacancier

Les informations collectées lors de la réservation vont permettre à la structure d'accueil de proposer une offre adaptée à toutes les étapes du séjour.

#### L'accompagnement du vacancier pendant le séjour

En fonction du niveau d'autonomie et des spécificités du vacancier, la structure d'accueil peut proposer :

- un accueil personnalisé, associé à une visite de l'établissement,
- un accompagnement pour l'inscription aux animations,
- un appui pour la gestion du budget vacances,
- un point étape avec le vacancier en cours de séjour,
- un transfert entre la gare et la structure d'accueil,
- une solution de transport pour se déplacer sur place, par exemple pour aller faire les courses ou participer aux animations,
- au moment du départ, une aide pour "refaire la valise" ou faire le ménage.

#### Le choix du logement

L'objectif du projet peut avoir un impact sur le type d'hébergement ou d'emplacement choisi. Un gîte indépendant sera privilégié quand le projet vacances vise à permettre au vacancier de gagner en autonomie. A l'inverse, un hébergement en cœur de camping peut-être préféré pour favoriser l'intégration parmi les autres vacanciers. Le rassemblement des personnes d'un même groupe est préférable quand les vacances visent à resserrer les liens sociaux.

#### La caution

Le public éloigné des vacances peut ne pas disposer de moyens de paiement tels qu'une carte bancaire ou un chèque de caution. Le porteur de projet se porte parfois caution pour le vacancier. Il est aussi possible de demander au vacancier de signer une attestation pour le sensibiliser au respect du matériel et de l'hébergement mis à sa disposition.

#### Un dernier contact avant le séjour

La structure peut envoyer un courrier ou contacter le vacancier par téléphone pour lui indiquer qu'il est bien attendu, lui préciser l'heure et le lieu, lui donner l'opportunité de poser les questions qui le préoccupent. Ce contact peut lever certaines appréhensions de l'inconnu.

*Accueillir des publics éloignés des vacances, les points clés pour préparer le séjour  
Guide à l'usage de l'hébergeur du tourisme social et solidaire*



## Fiche pratique D

### Les documents à remettre au vacancier

Un accès facile aux informations simplifie la vie de tout un chacun et s'avère particulièrement rassurant pour un vacancier novice. Les documents présentés ici sont remis et expliqués au vacancier dès son arrivée dans la structure d'accueil.

#### Le livret d'accueil

Le livret d'accueil est un outil pratique et convivial qui permet de réunir les informations utiles au vacancier. En complément des informations listées sur la fiche pratique A, on peut y retrouver des indications sur :

- l'organisation de la structure : les règles de vie, le plan de l'établissement, les consignes de sécurité avec les numéros d'urgence,
- les services disponibles sur place (restauration, animation, espaces de loisirs, etc.) avec les horaires, les lieux et les tarifs,
- les services disponibles aux alentours : plan de la région, moyens de transport (bus, taxi, navettes), services de santé (pharmacies, médecins, cabinets infirmiers, hôpitaux), commerces, restaurants, activités de loisirs et touristiques, etc.

#### Les règles de vie

Le vacancier novice ne dispose pas toujours de cadre de référence sur les vacances et leurs usages. A l'arrivée, une sensibilisation au fonctionnement de l'établissement permet au vacancier de se repérer dans un contexte de vie collective qui peut être nouveau pour lui. Les questions de proximité, de cohabitation avec d'autres vacanciers, de prise de repas en commun, de participation volontaire à des animations peuvent faire l'objet d'échanges.

Un document expliquant les règles de vie dans l'établissement constitue un bon support de sensibilisation pour le vacancier.

Le vacancier s'appropriera davantage l'information si les supports sont ludiques ; il est conseillé d'utiliser des pictogrammes, des images, de la couleur et des photos, ou de penser ces outils en format « passeport », qui peuvent ainsi se mettre dans une poche et accompagner le vacancier tout au long du séjour.



## Sigles et abréviations

**ADAPEI** : Association Départementale des Amis et Parents d'Enfants Inadaptés

**ANCV** : Agence Nationale du Chèque Vacances

**APF** : Association des Paralysés de France

**ATD** : Agir Tous pour la Dignité

**AVE** : Aide aux Vacances Enfants

**AVEI** : Association Vacances Enfants Inadaptés

**AVF** : Aide aux Vacances Familiales

**AVS** : Aides aux Vacances Sociales

**BSV** : Bourse Solidarité Vacances

**CAF** : Caisse d'Allocations Familiales

**CAS** : Comité d'Action Sociale

**CCAS** : Centre Communal d'Action Sociale

**CE** : Comité d'Entreprise

**CLIC** : Centre Local d'Information et de Coordination

**CNLTA** : Conseil National des Loisirs et du Tourisme Adaptés

**CRIJ** : Centre Régional Information Jeunesse

**EHPAD** : Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes

**ESAT** : Etablissement et Services d'Aide par le Travail

**IME** : Institut Médico-Educatif

**JPA** : Jeunesse au Plein Air

**LSR** : Loisirs Solidarité Retraités

**MDPH** : Maison Départementale des Personnes Handicapées

**MSA** : Mutualité Sociale Agricole

**PEP** : Pupilles de l'Enseignement Public

**UNAT** : Union Nationale des Associations de Tourisme

**VACAF** : Vacances Caisses d'Allocations Familiales





## Pour aller plus loin

### Participer à la formation « Comprendre et accueillir les publics éloignés des vacances »

Public cible : hébergeurs du tourisme social et solidaire, adhérents au réseau UNAT.

Cette formation invite à aller plus loin dans la compréhension des publics éloignés des vacances. Conçue comme un espace de rencontres et d'échanges, elle permet, au-delà de l'apport de connaissances théoriques, de s'interroger sur ses pratiques et de s'inspirer de celles des autres.

#### Pour plus d'information

UNAT Bretagne :

02 97 46 25 53 - [bretagne@unat.asso.fr](mailto:bretagne@unat.asso.fr)

UNAT Pays de la Loire

02 40 74 10 90 - [pays-de-la-loire@unat.asso.fr](mailto:pays-de-la-loire@unat.asso.fr)

### « Les vacances, un investissement durable », 2013, production UNAT Ile de France.

Ce film retrace les vacances de quatre familles participant à un programme d'aide au départ en vacances, coordonné par l'UNAT Ile de France.

**Pour visionner le film**, contacter l'UNAT Ile de France : 01 42 73 28 14 - [idf@unat.asso.fr](mailto:idf@unat.asso.fr)

### « Vacances en famille, tous mobilisés en Centre-Val de Loire », 2013, production UNAT Centre.

Un film de 14 minutes pour voir comment travailler ensemble en région Centre sur un projet d'aide au départ en vacances de 20 familles.

**Pour visionner le film**, contacter l'UNAT Centre : 02 54 78 84 92 - [centre@unat.asso.fr](mailto:centre@unat.asso.fr)

**Participer aux dynamiques de mise en réseau des acteurs de l'aide au départ en vacances en Bretagne ou en Pays de la Loire**

**Pour en savoir plus**

UNAT Bretagne

02 97 46 25 53 – bretagne@unat.asso.fr

UNAT Pays de la Loire :

02 40 74 10 90 – pays-de-la-loire@unat.asso.fr

**Etudes**

- L'accompagnement au départ en vacances familiales, CNAF / TMO Régions, avril 2013
- L'accompagnement social des familles dans l'accès aux vacances, CNAF, novembre 2012
- Les dispositifs d'aide au départ en vacances familiales, ANCV / TMO Régions, novembre 2012
- Les publics non partants en vacances, ANCV / BVA, 2009

**Guides / articles**

- La valise de l'accompagnateur, développer des savoir-faire pour favoriser le départ et l'accueil de familles monoparentales, Vacances & Familles, 2013
- L'accueil de familles aidées en hébergement de vacances », Nicolas Randy, Cahier espaces 83, 2004



# L'UNAT, qui sommes-nous ?

L'UNAT Bretagne et l'UNAT Pays de la Loire fédèrent les acteurs du tourisme social et solidaire. Déclinaisons en région de l'UNAT, association reconnue d'utilité publique, elles sont l'interface stratégique pour les acteurs régionaux de la filière, l'interlocuteur incontournable des collectivités sur toutes les questions relatives au développement régional de la filière et d'une politique sociale du tourisme.

## Nos missions

- Représenter le réseau auprès des pouvoirs publics et des partenaires régionaux,
- Contribuer au maintien et au développement d'une politique sociale du tourisme en région favorisant l'accès aux vacances du plus grand nombre,
- Améliorer la connaissance du secteur par des enquêtes et de la veille,
- Valoriser l'offre du tourisme associatif,
- Informer, conseiller et accompagner les associations de tourisme.

## Nos valeurs

**Fondées sur le principe de non lucrativité** : les associations de tourisme pratiquent une gestion désintéressée. Les excédents de gestion sont bien réinvestis au service du projet associatif pour assurer une offre de vacances de qualité accessible à tous.

**Des vacances pour tous** : les associations de tourisme ont à cœur de contribuer à l'accès aux vacances du plus grand nombre dans un esprit de mixité et de brassage social.

**Des vacances qui ont du sens** : propices au ressourcement et à l'épanouissement, qui favorisent la rencontre et la convivialité.

**Des vacances autrement** qui contribuent au développement local et à l'aménagement du territoire.

**Des vacances pour tous les goûts** : en famille, entre amis, en groupe, pour les jeunes, les enfants, les seniors... les associations de tourisme s'adressent à tous.



## Les membres du réseau UNAT

### Les membres de l'UNAT Bretagne

Azureva, APAS, AVEL, Cap France, Ethic Etapes, FUAJ, Léo Lagrange Hôtel Sainte Marine, Loisirs et Tourisme, ODCVL, UCPA, URPEP Bretagne, Vacances et Familles, Vacancier, VVF Villages, VTF, La Ligue - Vacances Pour Tous, Ternelia Tourisme, ALH, Alisa 35, ARA, ADAJ Du Finistère, CVA, Echanges et Découvertes, Epal - Association St Joseph de L'océan, Foyer Laïque de Keryado, Kervel Vacances, Le Val de Landrouet, Mémoires du Kreiz Breizh, NEF Classes de Mer, Rêves de Mer, Village Vacances Parc de Beauséjour.

### Les membres de l'UNAT Pays de la Loire

APALOS, AVMA, Azureva, Cap France, Diaconat Protestant, Echanges et Découvertes, Ethic Etapes, FUAJ, La Ligue de l'Enseignement, La Pacifique, Les Amis du Moulin Neuf, Loisirs et Tourisme Le Mans, Rivage, Ternelia Tourisme, Tourisme et Loisirs Angers, Tourisme et Loisirs Rezé, Tourisme et Loisirs St Nazaire, UCPA, UFCV, URPEP Pays de la Loire, Vacances et Familles, Vacancier, Vendée Loisirs Tourisme, VVF Villages.





## Réalisation du guide

### **Ce guide est le fruit du travail collectif de sept associations adhérentes au réseau UNAT :**

Association Alisa 35 (Vitré), Centre d'accueil La Plinguetière (St-Aignan de Grand Lieu), Centre de vacances La Marjolaine, ADPEP44 (La Turballe), Vacances et Familles Pays de la Loire (Nantes), Vacances pour tous, Fal 44 (Nantes), Village de vacances Cap France La Rivière (St-Jean de Monts), Village de vacances Azureva Baie de la Baule (Pornichet).

### **Comité de rédaction**

Laura Berteloot, Alexandre Beurel, Hélène Cadier, Julie Colineau, Nathalie Denort, Marion Ferrand, Anne Goujon, Bertrand Lucas, Cécile Michaleczk-Hemery, Laëtitia Mitailié, Mahaut-Lise Sicot.

### **Directeurs de publication**

Patrick Drouet, Jean Meillard.

### **Edition**

UNAT Bretagne et UNAT Pays de la Loire.

### **Publication**

Février 2014.

### **Crédits photos**

Page de couverture ©CRTB/J Ganiovecchiolino,  
Page de couverture, page 20 ©VVF Villages,  
Pages 1, 6, 9, 10, 11, 16, 17, 21, 22, 24, 25, 26  
©UNAT Pays de la Loire/JM Mouchet,  
Pages 18 ©UNAT Bretagne/J Piriou,  
Pages 19 ©UNAT Pays de la Loire/JF Couty Photo  
Bleu Marine.

### **Impression**

La Contemporaine (44)

### **Avec le soutien de**



Région

**PAYS DE LA LOIRE**



Fonds social européen

Tous droits de traduction, reproduction et adaptation réservés.







**UNAT Pays de la Loire**  
16 allée du Commandant Charcot  
44000 Nantes  
Tél : 02 40 74 10 90  
Fax : 02 40 74 11 10  
[pays-de-la-loire@unat.asso.fr](mailto:pays-de-la-loire@unat.asso.fr)  
[www.unat-paysdelaloire.asso.fr](http://www.unat-paysdelaloire.asso.fr)



**UNAT Bretagne**  
47 rue Ferdinand Le Dressay - BP 74  
56002 Vannes Cedex  
Tél : 02 97 46 25 53  
Fax : 09 81 40 29 43  
[bretagne@unat.asso.fr](mailto:bretagne@unat.asso.fr)  
[www.unat-bretagne.asso.fr](http://www.unat-bretagne.asso.fr)