

GUIDE PRATIQUE DE L'AIDE AUX VACANCES



RENDRE ACCESSIBLES LES VACANCES AU PLUS GRAND NOMBRE

On a tous besoin de vacances. Elles permettent de prendre le temps, de se retrouver. Et même si elles sont toujours trop courtes, elles font du bien au corps, à l'esprit, aux familles. Elles nous font sortir du quotidien : pour les enfants et les jeunes, elles donnent des ailleurs, ouvrent des horizons. Nos possibles. Pour beaucoup de familles monoparentales ou de personnes âgées – ne les oublions pas !, elles recréent du lien, elles rompent l'isolement, elles redonnent une place dans le collectif.

Chaque année, invariablement, quatre Français sur dix ne partent pas en vacances. Et ce sont souvent ceux qui auraient le plus besoin de ce temps de respiration. On sait pourtant que préparer un départ, même modeste, peut être un vrai moteur : le projet vacances devient un support d'accompagnement, un moment où l'on reprend confiance, où l'on se remet en mouvement. C'est parfois le début d'une belle histoire et des souvenirs d'une vie.

C'est tout l'enjeu de ce « Guide pratique de l'aide aux vacances », élaboré par

dix organismes nationaux. Il s'adresse à tous les professionnels du champ social. Il rassemble des conseils concrets, des retours d'expérience pour accompagner au mieux les Français dans la construction de leur projet. Il est complété par le Portail des aides aux vacances, qui rend enfin plus lisible un ensemble de dispositifs souvent dispersés.

J'invite l'ensemble des professionnels du social, du tourisme et des loisirs, ainsi que les familles et les éducateurs, à s'emparer pleinement de ces outils. Permettre à chacun de partir, c'est contribuer à une société plus juste, plus ouverte, plus solidaire.

Tout le monde a le droit de prendre des vacances. Tout le monde ne le peut pas : et c'est là que vous entrez en scène !

Merci, du fond du cœur, pour tout ce que vous faites au quotidien.

Serge PAPIN

*Ministre des petites et moyennes entreprises,
du commerce, de l'artisanat, du tourisme
et du pouvoir d'achat*

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

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

LE BILAN ET L'ÉVALUATION

- Les outils d'accompagnement à mobiliser
- Les différentes phases du retour

LE PORTAIL DES AIDES AUX VACANCES



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 ?

Les vacances sont caractérisées par des séjours d'au moins quatre nuitées consécutives hors du domicile habituel pour des raisons d'agrément (raison non professionnelle).

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 ralentie¹ :

- De 1995 à 2004, le taux de départ en vacances s'est stabilisé à 65 %².
- Depuis la crise financière de 2008, une baisse du départ des Français est constatée, malgré une reprise observée entre 2010 et 2019.
- Après deux années de décrochage, dans le cadre de la crise sanitaire, le taux de départ en vacances est finalement reparti à la hausse depuis 2022 pour atteindre 60 % en 2024³.

(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) *Les vacances des Français*, Insee, EPCV, 1998 à 2004 et *Étude sur les publics non-partants en vacances*, ANCV/BVA, 2009.

(3) *Le tourisme social face aux changements sociétaux*, Crédoc, 2024.

QUI SONT LES NON-PARTANTS ?

Les foyers les plus aisés ont continué à partir dans des proportions relativement stables, oscillant autour de 80 %. Entre 2010 et 2019, 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 tranches d'âge qui partent le moins sont les 65-74 ans et les 75 ans ou plus. Cette spécificité découle au moins en partie de problématiques liées à la dépendance : près d'un quart du total des non-partants évoque un motif de santé ou lié à une difficulté à se déplacer⁴.

INFLUENCE DU TERRITOIRE DE RÉSIDENCE

Les résidents de territoires ruraux et des communes urbaines de province partent moins en vacances que les habitants de l'agglomération parisienne⁵.



INFLUENCE DES CATÉGORIES SOCIOPROFESSIONNELLES

Le taux de départ en vacances est corrélé à la catégorie socioprofessionnelle. En 2022, les cadres ont passé en moyenne 26 nuits en voyage dans l'année, contre 15 pour les employés et 11 pour les ouvriers⁶. 67 % des employés et 76 % des ouvriers ont déjà renoncé à partir en vacances pour des raisons financières contre 45 % des cadres⁷.

INFLUENCE DU NIVEAU DE REVENUS

Concernant le départ en vacances, les comportements des ménages français diffèrent selon leurs niveaux de ressources. La part de personnes qui voyagent au moins une nuit par an augmente avec le revenu : 62 % des personnes vivant dans un foyer dont le revenu est inférieur à 1500 € par mois partent en voyage dans l'année, contre 90 % pour les revenus dépassant 3000 €⁸. Ces différences, qui s'étaient lissées entre 2015 et 2021, ont tendance à se creuser à nouveau depuis la crise sanitaire : en 2022, 55 % des personnes vivant dans un ménage dont le niveau de vie est en dessous du seuil de pauvreté déclarent être privées de vacances pour des raisons financières⁹.

INFLUENCE DES RÉSEAUX AMICAUX ET SOCIAUX

En 2022, 55 % des Français ont eu recours à l'hébergement chez un proche (famille, amis...) pour limiter le coût de leurs vacances, et 12 % leur ont demandé de l'aide pour financer leur séjour¹⁰.

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.

(4), (5), (6) et (8) *Qui sont les Français qui voyagent ?*, INSEE, 2023.

(7) et (10) *Les vacances des Français*, UNAT et Fondation Jean-Jaurès, 2023.

(9) *Statistiques sur les ressources et les conditions de vie*, INSEE, 2022.



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 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 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.

LES ENJEUX DU DÉPART

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

Avec l'avènement des congés payés puis de la réduction du temps de travail, le temps libre a connu une augmentation. Ne pas participer à ces temps sociétaux que constituent les départs en vacances 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. »¹¹

(11) André Rauch in *Nouveaux développements du tourisme social et associatif*, Jean Froidure, Tourisme n° 7, 1999.

UN ENJEU DE DÉVELOPPEMENT PERSONNEL/ TRANSFORMATION SOCIALE

Parce que le temps libre augmente dans notre société moderne et qu'il recouvre des enjeux de plus en plus prégnants en matière de socialisation et de projets personnels de vie, parce que la mobilité spatiale, temporelle ou psychologique apparaît comme une qualité cruciale en ce qui concerne l'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 documentaires...).

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 dans cette problématique. Cette loi a été modifiée en 2017 pour y intégrer l'organisation du départ en vacances des personnes en situation d'exclusion.

La loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées introduit la mise en place de vacances adaptées dans un cadre sécurisé, et l'accès au bâti, et donc aux centres de vacances.



Les effets qui peuvent survenir sur les publics aidés pour leurs vacances sont les suivants¹²:

- 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.

Les professionnels de l'accompagnement social constatent ainsi des impacts de plusieurs ordres à l'issue des séjours¹³:

- impact personnel (bien-être, remobilisation autour de nouveaux projets, notamment de formation ou de permis de conduire...);
- impact relationnel, notamment dans le cadre des relations intrafamiliales, ou plus largement contributeurs de la vie de quartier (création de liens ou de réseaux, émergence ou renforcement de l'engagement...).



(12) Étude sur les dispositifs d'aide au départ en vacances familiales, ANCV, 2012.

(13) Recherche-action: analyse des pratiques professionnelles sur la thématique vacancière dans les centres sociaux et évaluation de l'impact social d'un projet vacances, FCSF, 2024.



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, tous publics confondus. Les freins financiers expliquent une partie des non-départs: il s'agit de la raison principale pour 40 % des personnes interrogées¹⁴. Aussi, 52 % des Français ont déjà renoncé à partir en vacances d'été pour des raisons financières au cours des cinq années précédentes¹⁵.

On observe globalement une forte corrélation entre niveau de revenus des ménages, d'une part, et taux de départ en vacances d'autre part. Le taux de départ en vacances s'élève à 76 % chez les plus aisés, mais il est seulement de 42 % chez les plus modestes¹⁶.

LES FREINS CULTURELS ET MÉTHODOLOGIQUES

Au-delà des freins financiers, d'autres raisons de ne pas partir peuvent être identifiées¹⁷: une préférence personnelle (30 % des répondants), des raisons de santé (24 %), un manque de temps (25 %), des raisons de sécurité (6 %), ou d'autres raisons (18 %). Pour 3 personnes sur 10, différents freins se cumulent. Néanmoins, le manque de moyens financiers et les raisons personnelles sont davantage évoqués seuls.

(14) et (17) *Les vacances des Français*, Atout France, 2023.

(15) *Les vacances des Français*, UNAT et Fondation Jean-Jaurès, 2023.

(16) Crédoc – Données janvier 2024 – © Observatoire des inégalités.



Concernant les séjours collectifs à destination des mineurs, la principale réticence est la sécurité, notamment pour les plus jeunes, viennent ensuite les contraintes financières¹⁸.

Les mineurs partent autant sans leur parents (famille, amis, séjours collectifs) qu'avec leurs parents.

Ces deux 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.

Ces freins culturels induisent trois difficultés particulières :

LES FREINS PSYCHOLOGIQUES : **une crainte de 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 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.

(18) Après la crise sanitaire, les séjours collectifs gardent leur attrait, Crédoc, Octobre 2024, Consommation & Modes de Vie.

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 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

Il est constaté une baisse du nombre de départs en séjours de vacances à l'entrée dans l'adolescence.

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 accueillants 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 pratiquer les activités culturelles, sportives ou de loisirs apparaît nécessaire à leur intégration effective sur les sites de vacances.
- Le frein financier est particulièrement prégnant pour ces publics.



L'ACCOMPAGNEMENT AU DÉPART



REPÉRER LES PUBLICS ET IDENTIFIER
LES ENJEUX SOCIO-ÉDUCATIFS

AIDER À LA CONSTRUCTION DU SÉJOUR

AIDER AU FINANCEMENT DU SÉJOUR ET
CONSTRUIRE LE BUDGET DE VACANCES

LES RELATIONS AVEC LES HÉBERGEURS

LE BILAN ET L'ÉVALUATION

L'accompagnement d'un projet de vacances consiste en une aide apportée aux personnes dans la préparation de leurs vacances.

Il recouvre trois 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, comme évoqués ci-devant, 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 la possibilité 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'entamer 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 attendants au projet.

QUESTIONS À SE POSER

- Le candidat au départ a-t-il un souhait précis en matière 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 ce qui concerne les activités ?
- Souhaite-t-il rencontrer d'autres vacanciers ? Rester « entre soi » ?

LES ATTENTES LES PLUS FRÉQUEMMENT RECUEILLIES

- **Pour tous les publics,** la proximité de la mer est une demande d'autant plus forte que les personnes sont peu parties. Une solution de remplacement peut être 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 » apparaît comme des enjeux récurrents.
- Pour 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 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 dans 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 autre solution 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 sont déterminés en fonction des attentes exprimées par les futurs vacanciers.



Deux grandes postures d'accompagnement ainsi que le type d'effets qu'elles favorisent sont identifiées¹⁹ :

- **L'accompagnement individuel**
au départ induit en général davantage d'effets en matière de renforcement de compétences transférables.
- **L'accompagnement collectif**
renvoie plutôt à des effets en matière 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 au 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.



(19) Étude sur les dispositifs d'aide au départ en vacances familiales, ANCV, 2012.



AIDER À LA CONSTRUCTION DU SÉJOUR

Cette étape consiste à aider les futurs vacanciers 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 éloignées des vacances, non partantes, qui 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 coconstruction soit réalisé entre le porteur de projet et le candidat au départ en vacances.

Les choix de la destination et de la formule de vacances (pension, type d'hébergement, activités qui seront réalisées) 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 son accompagnement au niveau des compétences identifiées chez chacun.

On observe également que les désistements de dernière minute sont d'autant plus rares lorsque les publics ont participé activement 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 des tâches quotidiennes liées aux courses et aux repas, libérant du temps de détente et de repos. Sans prendre en compte les particularités alimentaires (sauf régimes médicaux), les formules de buffet répondent aux attentes de chacun. Des paniers-repas peuvent être proposés afin d'organiser une journée à l'extérieur. 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 à une location dans une structure souvent éloignée des commerces.

Cette formule peut se révéler intéressante pour les séjours collectifs qui rendent plus complexe la gestion quotidienne des repas.

LA DEMI-PENSION

Elle comprend l'hébergement, le petit-déjeuner et un des repas entre le déjeuner ou le dîner selon le prestataire. Il est important de vérifier si le logement permet la préparation du déjeuner (réfrigérateur et plaque de cuisson), qu'il dispose de vaisselle et qu'il est possible de faire les courses à proximité. Dans le cas contraire, la personne devra prévoir un budget restauration pour le repas du midi.

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. Même si cette option semble moins coûteuse, il est essentiel de prévoir un budget pour l'alimentation (petit-déjeuner, déjeuner, dîner) afin de réaliser une comparaison réelle, et de bien se renseigner sur la présence et la localisation des commerces à proximité. Il est aussi important de vérifier si le logement permet la préparation des repas (réfrigérateur et plaque de cuisson) et qu'il dispose de vaisselle.

LE TOUT COMPRIS

La formule « tout compris » regroupe plusieurs prestations touristiques dans un forfait, incluant généralement le transport, l'hébergement, la restauration, ainsi que certaines activités/matériels. Elle présente l'inconvénient d'une moindre implication des 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).



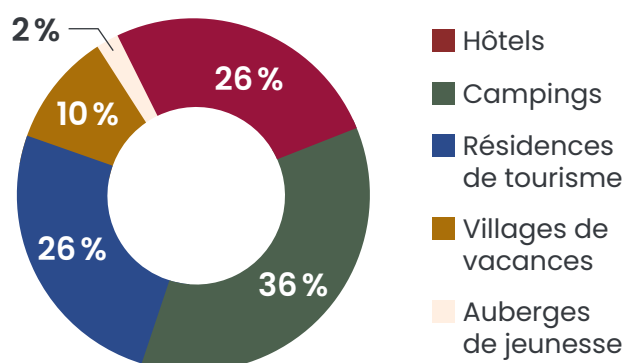
L'HÉBERGEMENT

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 ado), formules de vacances.

LES VILLAGES DE VACANCES / RÉSIDENCES DE TOURISME

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 enfant, bibliothèque, salle télé...), les bureaux, les locaux techniques (laverie, buanderie...).

Répartition de l'offre marchande d'hébergement touristique en France²⁰



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 profiter de moments particuliers de détente.
- Peu d'organisation logistique en amont du séjour.

LES CONTRAINTES

- Hétérogénéité des modalités d'accueil des publics aidés : certains ont des services/référents 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.



(20) INSEE, données au 1^{er} janvier 2022.

LES TERRAINS DE CAMPING

Il y a environ 7 500 campings répartis sur l'ensemble du territoire français. 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 homes

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 sanitaires ;
- 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 matière 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 certains villages de vacances.
- Pas ou peu de service de restauration sur place.
- Hétérogénéité des modalités d'accueil des publics aidés : certains ont des services/référents tandis que d'autres accueillent l'ensemble des contacts via leur centrale de réservation.
- Davantage de prestations payantes.
- Nécessité (dans un certain nombre de cas) d'avoir un véhicule sur place.



LES HÉBERGEMENTS DESTINÉS AUX JEUNES

Les auberges de jeunesse et les centres internationaux de séjour sont des types d'hébergements réservés à la clientèle «jeunes» avec notamment des chambres partagées. 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 en proposant des chambres privatives.

Les centres internationaux de séjours accueillent essentiellement des jeunes, 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 & 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 diverses. Il est nécessaire de solliciter plusieurs devis auprès de divers organisateurs pour faire jouer la concurrence.

Certaines situations de handicap sont compatibles avec 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.

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, 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 :

- à 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 semble 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, sont 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 postacheminement** : 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, ou avec 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 est suffisant.
- **Les services aux personnes en situation de handicap** : La SNCF propose une offre spécifique aux personnes en situation de handicap. Des réductions particulières cumulables aux offres générales sont proposées sur site internet dédié :

www.sncf-connect.com/aide/voyagez-avec-nous-quel-que-soit-votre-handicap

Il est toutefois nécessaire de veiller à l'accessibilité de certaines gares et de prévoir des accueils spécifiques.

L'ACCOMPAGNEMENT AU DÉPART



L'AUTOCAR

L'autocar est un mode de transport particulièrement adapté pour les départs collectifs. Il en existe de différentes gammes selon le niveau de confort et de capacité. Il est important d'adapter la capacité de l'autocar choisi à la taille du groupe. En général, il faut l'affréter, c'est-à-dire le louer durant toute la durée du séjour. Un, voire deux chauffeurs seront mis à disposition par l'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.

LA VOITURE

La voiture est un mode de transport pratique pour les départs individuels. Il convient néanmoins de s'assurer que les vacanciers disposent de véhicules suffisamment en bon état pour effectuer de longs trajets, qu'ils ont souscrit les assurances nécessaires et qu'ils connaissent les numéros à appeler en cas de difficulté.

Si les personnes n'ont pas de véhicule personnel, il est possible d'en louer un, en faisant attention :

aux montants prévus de franchise en cas d'accident ;

- lors de l'état des lieux ;
- à la nécessité de restituer le véhicule avec le plein de carburant.

Plusieurs dispositifs de covoiturage 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.

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.
- S'assurer de l'adaptabilité du bus pour les personnes non valides.



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 budget 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 anticipées, billets congés annuels, cartes jeunes, cartes familles nombreuses, entre autres ;
- en autocar, il est nécessaire de demander plusieurs devis et de faire jouer la concurrence, compte tenu des fortes différences de prix ;

- en 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 autant 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 bébés 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 considèrent que le montant minimum de participation des partants doit être estimé par rapport aux dépenses liées à l'alimentation, aux activités... qu'ils auraient 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.

L'ANCV

Établissement public de l'État, l'Agence Nationale pour les Chèques-Vacances (ANCV) accomplit une mission de service public : favoriser l'accès du plus grand nombre aux vacances. Elle déploie une gamme de services et d'aides pour accompagner les actifs et les personnes fragiles vers les vacances.

LES ORGANISMES 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. C'est en particulier le cas des caisses d'allocations familiales. Ces prestations peuvent prendre la forme de tarifs préférentiels auprès de certaines structures touristiques (hôtels, résidences locatives, villages clubs...) dont ils sont parfois propriétaires. Les prestations peuvent également intervenir sous forme d'aides à la personne ou de subventions à des porteurs projets.

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 départements 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 connexe 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 matière 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 SOCIAUX ET ÉCONOMIQUES (CSE) ET LES EMPLOYEURS

Les CSE 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 ses équipements pour les ayants droit, partenariats avec des opérateurs touristiques.

LES ASSOCIATIONS

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

Elles développent souvent 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 ou la mise en œuvre de leurs actions.





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 du 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 du 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...).

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 ;
- de restituer les perceptions des vacanciers (positives et négatives) sur le séjour ainsi que sur les suites à donner à cette action (nouveau 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: enseigner 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..., les activités 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, les chèques 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.);
- de 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;
- de 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;
- de les accompagner dans la phase d'inscription, car souvent les personnes ne s'inscrivent pas par crainte ou manque de connaissance du système;
- de 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.



LE BILAN ET L'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...

Cependant, le retour de vacances et la mesure de leur impact sur les individus sont 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 répartir des objectifs initiaux fixés avec les familles lors de l'élaboration du projet de vacances (par exemple en matière 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...

LES OUTILS D'ACCOMPAGNEMENT À MOBILISER

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 photo, projection de films des vacances...).
- Envoi de fiches de satisfaction aux familles par rapport au séjour.
- Rencontres individuelles 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...

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 (par exemple, 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...)...



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 de celles-ci dans ces différents processus ? Comment les rendre actrices des différentes phases d'évaluation et de bilan de leur projet vacances ?...

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...);
- 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...

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 matière de partenariats; enseignements en matière d'organisation du projet...

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?

LE PORTAIL DES AIDES AUX VACANCES

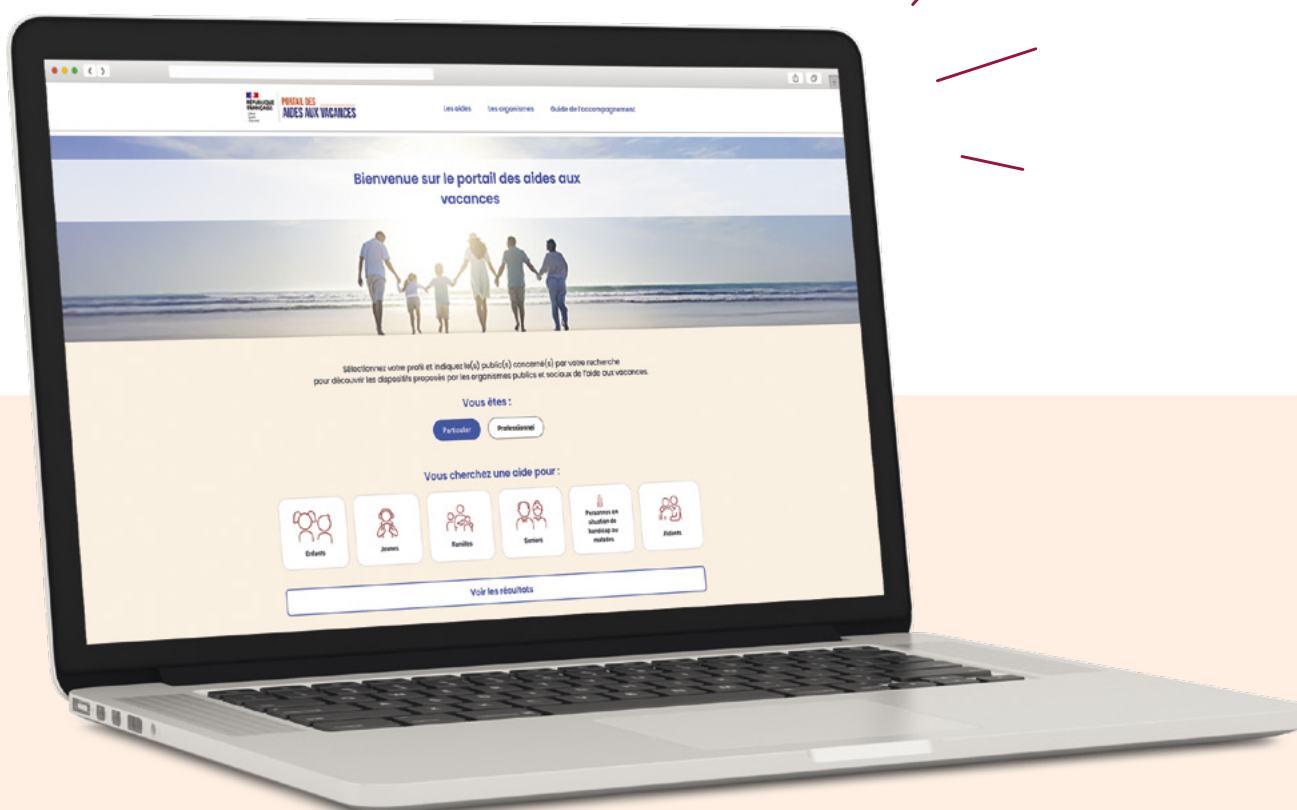


Les vacances jouent un rôle essentiel dans le bien-être et l'inclusion sociale : elles permettent aux seniors de préserver leur autonomie, aux jeunes de se socialiser, et aux familles de resserrer les liens et de se remobiliser.

Pourtant, 4 Français sur 10 ne partent pas en vacances.

Afin de simplifier l'accès à l'information sur les aides existantes, l'ANCV en collaboration avec neuf organismes publics impliqués dans l'aide au départ en vacances du plus grand nombre, déploie le Portail des aides aux vacances : un point d'entrée unique pour les particuliers et les professionnels de l'accompagnement.

Ce site a pour objectif de faciliter l'orientation vers les dispositifs d'aide au départ en vacances, sans se substituer aux organismes qui les portent, et intègre le présent guide, à destination des professionnels, pour les soutenir et les outiller dans l'accompagnement des publics fragiles à la construction de leur projet vacances.



<https://aides-vacances-info.fr>

RETROUVEZ TOUTES LES INFORMATIONS SUR LE

PORTAIL DES AIDES AUX VACANCES

<https://aides-vacances-info.fr> 



Direction générale
de la cohésion sociale

