



1^{ère} édition FORUM VACANCES, LOISIRS ET HANDICAP

Judi 14 décembre 2017 –de 10h à 16h

Résidence internationale de Paris



UPPY



Conférence 3

Comment bien choisir son organisme et son séjour ?

1. Vérifier qu'il respecte la réglementation

Présentation de l'agrément VAO -

Par Marie GOLHEN, Direction Générale de la Cohésion Sociale

2. S'orienter vers des réseaux accompagnant les organisateurs

LE CNLTA – *Véronique GAILLARD*

L'UNAT – *Patrick DROUET*

3. Se renseigner sur l'approche qualité de l'organisme lui-même

Par Fabrice ROUQUET, l'exemple de l'APAJH

- 15 min d'échanges avec la salle

1. Vérifier qu'il respecte la réglementation

Présentation de l'agrément VAO

*Par Marie GOLHEN,
Direction Générale de la Cohésion Sociale*

❑ 1 Le dispositif VAO issu de la réforme réglementaire de 2015

- ✓ Rappel du contexte
- ✓ L'article L. 412-2 du code du tourisme
- ✓ Les articles R. 412-8 à R. 412-17-1 du code du tourisme issus du décret n°2015-267 du 10 mars 2015
- ✓ Instruction N° DGCS/SD3B/2015/233 du 10 juillet 2015 relative à l'organisation des séjours de vacances pour personnes handicapées majeures
- ✓ Arrêté du 1^{er} septembre 2015 fixant le modèle de formulaire relatif à la déclaration des séjours agréés « vacances adaptées organisées »

❑ 2 Chantiers à venir

RAPPEL DU CONTEXTE

➔ Dispositif VAO issu de l'article 48 de la loi n° 2005-112 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées

➔ La réglementation a été revue en 2015 :

➤ Dans le cadre d'un groupe de travail national et interministériel piloté par la DGCS, associant la DJEPVA et DGE et une vingtaine de volontaires dans les DRJSCS et DDCS (PP)

➤ Travail à cadre législatif constant pour :

- prévoir un encadrement plus précis et adapté des pratiques
- renforcer la qualité de service

➔ Large concertation au fil de la réforme en cours avec les associations et autres opérateurs de voyage : CNCPH, UNAT, CNLTA, COTA

ARTICLE L. 412-2 DU CODE DU TOURISME

Une politique d'action sociale mais qui relève du code du tourisme

Article L. 412-2 du code du tourisme :

« Toute personne physique ou morale qui organise, en les réalisant ou en les faisant réaliser, des **activités de vacances avec hébergement d'une durée supérieure à cinq jours destinées spécifiquement à des groupes constitués de personnes handicapées majeures** doit bénéficier d'un agrément " Vacances adaptées organisées ". Cet agrément, dont les conditions et les modalités d'attribution et de retrait sont fixées par décret en Conseil d'Etat, est accordé par le représentant de l'Etat dans la région . [...] »

Ne sont pas concernés par cette réglementation :

- Les organismes proposant des séjours à titre individuel ;
- Les prestataires intervenant pour le compte de l'organisateur (ex : une entreprise de transport) ;
- Les accueils collectifs de mineurs ;
- Les établissements et services sociaux et médicosociaux qui organisent des séjours pour leurs usagers dans le cadre de leur activité (« transferts »)

Les obligations administratives de l'organisateur de séjour :

1° Obtention de l'agrément préfectoral valable 5 ans, délivré par la région (DRJSCS)

- La DR(D)JSCS du lieu d'installation de l'opérateur qui délivre l'agrément
- Autorise les séjours en France ou à l'étranger ou les deux

2° Obligation de déclarer des séjours (à 2 mois, à 8 jours) auprès de la DDCS (PP)

N.B. : les séjours à l'étranger ne pouvant faire l'objet de contrôle ne sont pas déclarés

3° Obligation de dresser le bilan d'activité de l'année écoulée

- A adresser à la DRJSCS
- Les 4 derniers bilans d'activité sont versés au dossier de demande de renouvellement

4° Immatriculation au registre du tourisme valable 3 ans auprès d'Atout France

- Garantie financière suffisante
- Assurance responsabilité civile
- Conditions d'aptitude professionnelle

Les exigences qui pèsent sur le titulaire de l'agrément :

1° Des exigences relatives aux savoir-faire :

- L'organisateur de séjours doit justifier de sa motivation et de son expérience,
- L'organisateur doit proposer un projet de séjour :
 - .une « démarche qualité » quant au contenu et au déroulement de la prestation, .prenant en compte les différents types de déficiences (accompagnement, activités, suivi médical ou paramédical, etc.)
 - .respectant les demandes des vacanciers pour le suivi de leurs médicaments,
 - .assurant le suivi de leur budget personnel si elles en ont fait la demande,
 - .prévoyant les modalités de réorientation si le séjour s'avérait inadapté.

2° Meilleur suivi de l'activité exercée par l'organisme agréé :

- Obligation de signalement de tout changement d'éléments liés à l'agrément

3° Renforcement du dispositif d'alerte :

- Obligation de signalement des événements indésirables graves
- Nécessité de prévoir les conditions d'évacuation ou de rapatriement des personnes accueillies, notamment à l'étranger

Le contrôle et le suivi de l'activité des opérateurs de séjour par la DDCS(PP)

1° Contrôle :

Effectué par les inspecteurs de l'action sanitaire et sociale (IASS), médecins inspecteurs de santé publique (MISP) et inspecteurs de l'ARS ayant la qualité de médecin

- Vérifient l'exactitude des informations transmises lors de la déclaration de séjour : contenu du projet de séjour, conditions de transport, dispositions sanitaires, protocoles, budget, personnel d'accompagnement, lieux d'hébergement, prestataires associés)
- S'assurent de la sécurité des lieux les lieux de vacances (y compris les lieux de regroupement des vacanciers avant leur départ sur le lieu de séjour) et des personnes, ainsi que de l'état de santé, d'intégrité ou de bien-être physique et moral de celles-ci

2° A l'issue du contrôle sont établis :

- Si le séjour se déroule dans de bonnes conditions → **constat de conformité**
- Si une insuffisance au niveau du séjour est constatée → **observations** précises pour améliorer l'organisation et l'accompagnement des vacanciers
- Si les conditions d'accueil ne sont pas conformes et sont de nature à mettre en danger les vacanciers → **rapport circonstancié au préfet de département.**

3° Décision de cessation de séjour prévue dans 3 cas :

- Si les injonctions ne sont pas suivies dans les délais
- S'il est constaté que l'agrément « vacances adaptées organisées » n'a pas été obtenu ou n'est plus valable, ou que l'organisme à l'origine du déroulement d'un séjour n'en a pas informé le préfet de département concerné. *N.B. : la poursuite du séjour peut être cependant autorisée, au vu d'un contrôle sur place et d'un rapport constatant que ce séjour se déroule dans de bonnes conditions.*
- En cas d'urgence, cessation immédiate du séjour lorsque celui-ci compromet gravement la sécurité des vacanciers

Le retrait d'agrément par la DR(D)JCS

- Intervient lorsque que l'organisme ne respecte pas les conditions de l'agrément
- Le respect des conditions d'agrément vise toutes les obligations qui y sont liées (obligation de déclaration régulière des séjours, respect de l'ensemble des engagements du projet de séjour, notamment pour ce qui concerne l'encadrement ou le suivi médical).
- Tout rapport de contrôle ou signalement indiquant un dysfonctionnement est susceptible de permettre d'engager une procédure de retrait d'agrément.
- La décision de retrait (ou de non retrait) est précédée d'une étape contradictoire d'un mois durant laquelle l'agrément VAO est suspendu → aucun séjour ne peut avoir lieu, ni être préparé ou déclaré, le site internet de l'organisateur doit être désactivé. **La suspension est un mécanisme préventif ayant pour objet, à titre provisoire, de mettre un terme à une situation susceptible de présenter un danger pour les personnes vulnérables**
- Conséquence :
 - Interdiction de toutes activités de gestion et d'organisation de séjours de vacances au profit de personnes handicapées majeures
 - Interdiction de solliciter un nouvel agrément pendant un an à compter du jour de la publication de l'arrêté de retrait

L'instruction VAO

L'instruction N° DGCS/SD3B/2015/233 du 10 juillet 2015 relative à l'organisation des séjours de vacances pour personnes handicapées majeures est en ligne sur le site www.circulaires.gouv.fr

- ❑ Le rappel du cadre réglementaire (modalités de gestion des dossiers : conditions d'agrément ou de refus d'agrément, renouvellement, suspension ou retrait d'agrément, révision du régime déclaratif, la cessation de séjour
- ❑ Un guide des bonnes pratiques ou de recommandations pour les utilisateurs, qui n'ont pas valeur normative, annexé à l'instruction (prise en compte des besoins médicaux, conditions d'encadrement des séjours, conditions de transport, lieux de séjour : accessibilité, sécurité, réorientation des vacanciers, le cas échéant, règles relatives à l'hygiène alimentaire)
- ❑ Documents types et outils d'aide à la procédure
 - Des documents-types :
 - CERFA n° 12672*03 : déclaration 2 mois puis 8 jours avant le séjour
 - Modèles d'arrêtés et de courriers types.
 - Des outils d'aide à la procédure :
 - Modèle de questionnaire médical (article R. 412-11 3°)
 - Modèle de fiche de suivi de la distribution des médicaments
 - Grille indicative des thèmes à aborder lors de la sensibilisation des personnels

LOI n° 2016-41 du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé (article 204) → prévoit un projet d'ordonnance

Objectif : harmoniser et adapter les prérogatives des autorités administratives et des agents chargés de contrôler la mise en œuvre des dispositions du CASF et de l'article L. 412-2 du code du tourisme, et de rechercher et de constater les infractions à ces dispositions, les règles de procédure, les dispositions applicables aux sanctions pénales.

Contenu de l'article L. 412-2 nouveau :

- Possibilité de faire cesser un séjour :
 - Si l'obligation de déclaration de séjour n'est pas respectée,
 - Si la santé, la sécurité ou le bien être physique et moral des vacanciers sont menacés ou compromis
- Le non respect de l'obligation déclarative expose à la sanction pénale au même titre que le fait d'organiser un séjour sans agrément
- Personnes chargées du contrôle : tous les personnels placés sous l'autorité du préfet
- Possibilité de dresser des procès verbaux

Texte en cours d'examen au conseil d'Etat.

Réactivation d'un GT national chargé de travailler à la réforme VAO, pour :

Faire le bilan de la réforme :

- évaluer si la réglementation actuelle permet de répondre aux attentes et besoins des PH
- établir si la réglementation donne aux DR et DD la base juridique suffisante pour exercer leurs missions
- entendre les besoins des professionnels

Engager les travaux suite à la modification de l'article L. 412-2 du code du tourisme

- adapter le dispositif réglementaire
- préparer l'instruction complémentaire relative au contrôle des activités pour expliciter les mesures de l'ordonnance
- proposer une grille de contrôle harmonisée

Parallèlement, questionner les axes d'évolution :

- Faut-il adapter l'instruction VAO avec des **outils méthodologiques** en fonction des handicaps et des déficiences ?
- Faut-il compléter l'instruction sur les exigences liées à la **gestion des événements graves** ?
- Faut-il prévoir en annexe de l'instruction VAO un **guide de la procédure contradictoire préalable au retrait de l'agrément** ?
- Faut-il faire évoluer le décret sur les exigences liées aux conditions de **formation des organisateurs, au renforcement des normes techniques**, etc.) ?

Autres chantiers à venir

Les décisions du Comité interministériel du handicap du 2 décembre 2016 :

- Affirment la nécessité de soutenir une **dynamique d'évolution de l'offre médico-sociale** dans une **approche plus souple et plus inclusive** afin de mieux répondre aux besoins des personnes handicapées et de leurs proches.
- Définissent une stratégie quinquennale autour de 4 axes et **objectifs prioritaires pour la transformation de l'offre** :
 - ✓ le volet handicap psychique,
 - ✓ le volet polyhandicap,
 - ✓ la stratégie nationale pour le développement de l'habitat inclusif,
 - ✓ la stratégie nationale pour les aidants.
- ✓ **Inscrivent dans la stratégie nationale la question du droit au répit, aux vacances et aux loisirs pour les personnes handicapées et leurs proches** (Fiches actions 20 et 21 – Volet Aidants / Fiche action 20 – Volet Polyhandicap)

Décisions du Comité interministériel du handicap du 2 décembre 2016 :

Fiches actions 20 et 21 – Volet Aidants : Favoriser l'accès aux centres de vacances classiques et à des structures adaptées des personnes handicapées et de leurs aidants (**en lien avec la Fiche action 20 – Volet Polyhandicap** « Développer de nouvelles modalités de vacances et de loisirs »)

- **Diffusion des bonnes pratiques identifiées dans le cadre des dispositions** de l'article L.312-1 - VI du CASF ; et identifier et lever les freins à l'organisation de ce type de séjours (*concomitamment à l'hébergement temporaire des personnes handicapées, les ESMS peuvent proposer un séjour de vacances pour leurs proches aidants*);
- **Constitution d'un groupe de travail piloté par la DGCS** associant l'ensemble des parties prenantes, **y compris les gestionnaires d'établissements sociaux et médico-sociaux, afin d'élaborer un cadre global** prolongeant celui des accueils collectifs de mineurs ou des vacances adaptées organisées ou des « transferts » pour les personnes handicapées quel que soit leur âge, prenant en compte les marques du tourisme, pour :
 - Proposer les modalités et conditions de la diversification de l'offre
 - En intégrant le droit à l'exercice de la parentalité
 - En prenant en compte les demandes et besoins spécifiques pour les personnes polyhandicapées
 - Sans omettre de traiter des sujets connexes tels que : transport, aides aux vacances, modalités d'information des publics sur les offres.

S'orienter vers des réseaux accompagnant les organisateurs

LE CNLTA – *Véronique GAILLARD*

L'UNAT – *Patrick DROUET*



CNLTA CONSEIL NATIONAL DES LOISIRS ET DES TOURISME ADAPTES

Des travaux en 84 en 90 puis le CNLTA officiellement créé en septembre 1990

Nous contribuons à **l'amélioration continue de la qualité des loisirs et des séjours adaptés.**

3 Objectifs :

- ✓ Rassembler les associations autour d'une Charte Qualité,
- ✓ Rencontrer les représentants des usagers et connaître leurs besoins,
- ✓ Organiser le secteur du « Tourisme adapté ».

41 rue du Jardin Public – BP 40197 79205 PARTHENAY cedex

05 49 71 01 32 - cnlta@cnlta.asso.fr

www.cnlta.asso.fr - www.facebook.com/cnlta

Le CNLTA en chiffres :

- **27 administrateurs**
- **3 commissions de travail** (formation, qualité, réglementaire)
- **Des adhérents:**

47
organismes de
vacances adaptées

12
représentants
d'usagers

2
Hébergeurs

1
Organisme de
formation

35
visiteurs

En 2016:

2 525 séjours adaptés pour adultes

381 500 journées vacances pour adultes

31 360 vacanciers adultes accueillis

9 770 animateurs

recrutés, accompagnés & formés

CNLTA



Grâce à notre engagement et à nos actions quotidiennes, nous contribuons à
l'amélioration continue de la qualité des loisirs et des séjours adaptés.

NOS MISSIONS aujourd'hui

- **Proposer aux adultes en situation de handicap des loisirs et des vacances de qualité**
- **Regrouper et fédérer autour d'une Charte Qualité les « parties prenantes » des Vacances Adaptées Organisées :**
 - Organismes de Vacances adaptées
 - Représentants d'usagers (dont UNAPEI.....)
 - Hébergeurs
 - Organismes de formation
 - Visiteurs de séjours bénévoles
- **Anticiper et influencer les évolutions du secteur (observatoire)**
- **Coopérer avec les pouvoirs publics (DGCS, DRJSCS)**
- **Promouvoir et respecter la mixité, les différences, les droits et libertés de chacun dans nos accueils**



Les projets

- **2017/2018 : Poursuite de la révision de la grille des autonomies**
(qui tend à devenir une grille des besoins d'accompagnement de la personne).
- **2017 : Poursuite de la proposition de formations.**
- **En cours : Elaboration d'un guide « Comment bien choisir son séjour adapté »**
- **2019 : Colloque européen: «Les vacances adaptées de demain...»**



Réseau de l'UNAT //

Engagé pour l'accès aux vacances

// L'Union Nationale des Associations de Tourisme

- Reconnue utilité publique (1920)
- Interlocuteur des pouvoirs publics
- Coordination de 600 acteurs du Tourisme Social et Solidaire
- Objectif : accès aux vacances pour TOUS
Enfants / Familles / Jeunes adultes / Seniors / Personnes handicapées

// Le secteur Vacances adaptées de l'UNAT

- **Organisateurs de Vacances adaptées** pour
 - les enfants,
 - les adultes
 - Tout type de handicap, et notamment



• **70 organismes**



+ **35 000 vacanciers**



+ **410 000 Journées**



Le secteur VAO de l'UNAT // Pour la qualité des organismes

// Accompagnement des acteurs

- **Groupe de travail spécifique VAO**
Echanger sur réglementation et évolutions
Focus thématiques (transport, recrutement,...)
- **Mise en réseau transversale**
OVA et hébergeurs
Echanges sur besoins respectifs pour répondre au mieux
aux besoins des vacanciers, selon type de handicap
- **Démarche qualité**
Mise en place des Principes d'Engagements
Socle commun valeurs et pratiques OVA
Echanges bonnes pratiques
- **Communication**
Guide des vacances et loisirs adaptés



3- Démarche qualité propre aux organismes

Exemple de la Fédération APAJH

Le Service Accompagnement et Loisirs

- 5 services vacances répartis sur le territoire
- Séjours pour enfants et adultes
- Tous types de handicap, toutes autonomies
- Toute l'année

Année 2016	Nb séjours Organisés	Nb de vacanciers Accueillis	Nb de journées.vacanciers	Nb de salariés embauchés	Taux d'encadrement N vac pour 1 accompagnateur
Mouvement APAJH	186	2127	27628	1473	1,44
Fédération APAJH	80	1036	14275	799	1,30

Le Service Accompagnement et Loisirs

- Charte qualité de l'APAJH
- Signataire des principes d'engagement des Organismes de Vacances Adaptées de l'UNAT
- Signataire de la Charte Handicap Vacances et Loisirs non spécialisés de la JPA
- Certifié ISO 9001 pour le management de la qualité



Les Principes d'engagement
des Organismes de Vacances Adaptées



CHARTRE HANDICAP
VACANCES & LOISIRS
NON SPÉCIALISÉS

Le Management de la Qualité

- Définition d'axes stratégiques
- Objectifs fixés
- Mise en place d'indicateurs
- Plan d'amélioration continue



ISO 9001:2008

BUREAU VERITAS
Certification



Le Management de la Qualité

- Tout au long de l'année
- Audits internes
- Audit annuel de renouvellement



ISO 9001:2008

BUREAU VERITAS
Certification



Le Management de la Qualité

- Des processus sont élaborés pour chaque étape de l'élaboration d'un séjour:
 - Sélection de la structure / critères de qualité
 - Définition de l'Encadrement (taux d'encadrement, formation...)
 - Choix des transports (au-delà de 4h de route, transports en train; nb de véhicules...)
 - Suivi de la santé des vacanciers
 - Organisation du séjour et suivi administratif (système documentaire, procédures et instructions à l'attention des directeurs de séjours (conduite d'un recrutement d'animateur, procédure de gestion d'accident grave ou d'un décès...))



ISO 9001:2008

BUREAU VERITAS
Certification



Le Management de la Qualité

- Veille au niveau de la satisfaction client:
 - Information claire accessible et complète
 - Communication permanente avant, pendant et après le séjour
 - Mise en place de blog pour l'ensemble des séjours
 - Mise en place de questionnaires d'évaluation client (réponse systématique aux non conformités) mais également questionnaires pour les salariés



Le Management de la Qualité

- Mise en place de contrôles permanents
 - Visites des structures en dehors des périodes de fonctionnement
 - Visites de contrôle systématiques par les administrateurs Nationaux et Départementaux
 - Visites techniques par les services vacances
 - Des astreintes mobilisables à chaque instant du fonctionnement des séjours.
 - S'appuyer sur notre réseau national: 92 Associations Départementales, 650 établissements et leurs 14000 professionnels au plus prêt de nos séjours



ISO 9001:2008

BUREAU VERITAS
Certification



Le Management de la Qualité

- Amélioration continue:
- Prise en compte de tous les événements survenus,
- Analyse des questionnaires, des bilans de contrôles...
- Propositions d'amélioration

L'écoute "client" est ainsi assurée et permet d'améliorer la qualité de nos prestations.



ISO 9001:2008

BUREAU VERITAS
Certification

