

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 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
- 4- 15 min d'échanges avec la salle

1- Vérifier qu'il respecte la réglementation - Présentation de l'agrément VAO -

Par Marie GOLHEN, Direction Générale Cohésion Sociale

👉 **Présentation de la réglementation Vacances Adaptées Organisées mise en place par l'Etat.**

Rappel : Le dispositif VAO date de la loi 2005 entièrement revu en 2015 de manière à renforcer la qualité de service et proposer un dispositif plus adapté.

Politique d'action sociale réglementée par le code du tourisme.

- Cette réglementation s'applique aux OVA (Organisateurs de vacances adaptées) pour tous séjours organisés de plus de 3 personnes et de plus de 5 jours uniquement pour les adultes en situation de handicap.
- Obligations pour les OVA d'obtenir l'agrément préfectoral pour une durée de 5 ans. L'organisateur a l'obligation de déclarer ses séjours avant le départ dans un document CERFA.
- L'organisateur est tenu d'envoyer après séjour un rapport qualitatif et quantitatif afin de renouveler son agrément.
- Enfin les OVA doivent avoir l'immatriculation Atout France pour obtenir cet agrément.
- Chaque OVA est tenu de présenter un projet de séjour avant de demander son agrément, incluant toutes les conditions du séjour de la restauration, aux activités et au suivi médical sur place.
- La réglementation de 2015 impose maintenant une obligation de signalement en cas de changement au sein de la structure. Un dispositif d'alerte est également à préciser au moment de l'agrément et expliquer les modalités prise dans le cadre de rapatriement pendant un séjour.
- Des contrôles sur place sont organisés par les directions départementales de la cohésion sociale.
- En cas de constat d'un mauvais fonctionnement, l'administration peut prendre la décision d'un retrait d'agrément et implique l'interdiction totale de l'activité du VAO. www.circulaires.gouv.fr détaille l'ensemble du dispositif

En conclusion, vérifier que l'Organisateur possède bien son agrément préfectoral et/ se rapprocher de la Direction Départementale de la Cohésion Sociale.

👉 **Les nouveaux chantiers :**

- Ordonnance qui va modifier l'ensemble des champs de la cohésion sociale en ce qui concerne les contrôles, pour élargir le champs des professionnels habilités à faire des contrôles, en s'appuyant sur des personnes qualifiés dans des secteurs spécifiques, tels que le sport par exemple.
Les contrôleurs pourront également faire des procès verbaux.

- Un groupe de travail sera de nouveau mis en place pour travailler sur le champ du contrôle en s'appuyant sur une grille commune de contrôle, faire un bilan sur les 2 dernières années et travailler sur des méthodologies afin d'accompagner le secteur.

2- S'orienter vers des réseaux accompagnant les organisateurs

LE CNLTA – *Véronique GAILLARD*

LE CNLTA est né en 1990 à l'initiative de quelques organismes de vacances adaptées désireux d'apporter une démarche de qualité dans le secteur – www.cnlta.asso.fr

35 associations sont aujourd'hui adhérentes et représentent au total 31000 départs en vacances chaque année. A partir d'une grille d'évaluation, portant notamment sur la qualité de l'encadrement et la logistique des séjours (transport, hébergement), le CNLTA contrôle chaque année les séjours adaptés organisés par ses membres, sur la base d'un rapport donnant-donnant.

Le CNLTA est également un organisme de formation des encadrants de séjours. Une recherche de mixité parmi le personnel encadrant et le personnel des organismes du médico-social est recherché dans le cadre de ce cycle de formation. En parallèle un « mémento juridique » a été conçu et transmis à l'ensemble des membres VAO afin que ces derniers soient toujours en conformité avec la réglementation en vigueur.

Fort de son expérience, Le CNLTA souhaite aujourd'hui élargir son réseau d'adhérents afin d'accueillir des hébergeurs pour que ces derniers puissent également répondre à des critères d'accessibilité et d'éthique dans le cadre de l'accueil des touristes en situation de handicap.

Parmi les chantiers en cours :

- Une révision de la grille de référencement des autonomies qui tend vers la création d'une grille des besoins d'accompagnement de la personne afin qu'elle puisse mieux correspondre aux attentes du public ciblé.
- La création d'un guide d'aide au choix des séjours
- La mise en place d'un colloque européen autour des vacances adaptées de demain

L'UNAT – *Patrick DROUET*

Comme le CNLTA, l'UNAT IDF représente ses membres Organismes de vacances adaptées en région, avec la particularité d'accueillir dès à présent d'autres professionnels du tourisme social et solidaire, tels que les hébergeurs, les organisateurs de loisirs etc..... www.unat-idf.asso.fr

L'UNAT a avant tout un rôle de plaidoyer politique et de mise en réseau.

L'organisation de ce forum professionnel est une bonne illustration de son champs d'action.

Le réseau a profité également de ce « workshop » autour de l'accès aux vacances pour les personnes en situation de handicap, pour inviter des personnalités politiques de la région afin qu'elles puissent porter le sujet des droits aux vacances pour tous.

Plus précisément sur la question des Vacances Adaptées Organisées, l'UNAT a constitué depuis plusieurs années, un groupe de travail avec les acteurs et est associée avec les représentants de l'Etat et d'autres partenaires comme le CNLTA, aux échanges visant à faire avancer la réglementation en vigueur et faire évoluer les pratiques du secteur. En 2016, l'UNAT a mis également en place des Principes d'Engagements des OVA qui constitue la base d'une charte de qualité afin que la démarche d'identification et de professionnalisation des membres adhérents soit effective. Enfin, l'UNAT IDF intervient sur la communication auprès du public et a ainsi publié la 7^{ème} édition du guide des vacances adaptées en Ile-de-France avec le soutien de la Mairie de Paris, afin de faire découvrir l'offre de loisirs et de tourisme francilienne accessible ou spécifiquement développées pour les personnes handicapées.

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

Par Fabrice ROUQUET, l'exemple de l'APAJH

Outre les actions de réseaux fédérateurs comme l'UNAT et le CNLTA, les OVA mettent en place des démarches qualité propre ; ainsi la fédération APAJH a développé sa propre démarche de qualité en s'appuyant sur 3 textes fondateurs : la charte qualité de la JPA, les principes d'engagement des OVA développés par l'UNAT IDF et la norme ISO 9001 sur le management de la qualité, dont la fédération a obtenu la certification.

Cette dernière impliquait de définir des axes stratégiques et de se fixer des objectifs, ainsi que de mettre en place des indicateurs permettant d'adapter un plan d'amélioration continue. C'est un travail mené tout au long de l'année. Des auditeurs internes viennent vérifier le travail mené par chaque service et un audit externe vient vérifier les process chaque année.

Concrètement, elle a défini un process de qualité basé sur des grilles d'évaluation à chaque étape de vie d'un séjour : élaboration (choix des structures d'accueil et des transports), orientation/conseil des vacanciers et encadrement pendant le séjour, sans oublier le bilan qui est à tirer après chaque séjour réalisé. www.apajh.org