

## DISPOSITIF AIDE AU DEPART UNAT RHONE-ALPES BILAN 2011



Favoriser l'accès aux vacances de qualité pour tous est l'une des missions principales de l'UNAT Rhône-Alpes, regroupement d'associations du tourisme associatif à vocation sociale et solidaire (TAVS).

C'est sous l'impulsion commune de la l'Etat, de la Région Rhône-Alpes et de l'UNAT Rhône-Alpes que cette dernière s'est engagée en 2011 dans l'expérimentation d'un nouveau dispositif d'Aide au Départ en Vacances.

L'objectif est de permettre à des rhônalpins qui ne partent pas en vacances pour raisons économiques et sociales, de bénéficier d'une semaine de vraies vacances en pension complète avec transport, animation et activités dans un village ou centre de vacances du TAVS de la région Rhône-Alpes.

Ainsi ce dispositif s'intègre pleinement dans la mission de l'UNAT Rhône-Alpes et de ses partenaires : soutenir l'accès aux vacances de qualité pour tous.

Cette opération permet également de fédérer l'ensemble des acteurs concernés par la question de l'accès aux vacances (partenaires sociaux, acteurs politiques, institutionnels, acteurs touristiques) et ainsi amorcer un travail de fond avec ces partenaires sur le long terme.

Enfin il permet de replacer les acteurs du TAVS au cœur de leur mission, de rendre accessible des vacances de qualité à tous. Ce type de dispositif permet de communiquer sur leur vocation sociale et de soutenir l'activité de ce secteur économique et de l'activité touristique sur les communes des lieux de séjour.

### LE DISPOSITIF

#### BÉNÉFICIAIRES

**Dispositif destiné aux rhônalpins exclus du tourisme et des loisirs pour raison économiques et sociales.**

La priorité est donnée aux familles, notamment monoparentales, mais peuvent également bénéficier de ce dispositif :

- les personnes ne pouvant généralement pas ou plus prétendre aux aides vacances (car déjà parties en vacances ou ayant des revenus légèrement supérieurs aux plafonds de ressources généralement appliqués pour l'aide aux vacances,
- les familles ayant besoins d'un « coup de pouce » supplémentaire (car les aides vacances dont elles disposent ne sont pas suffisantes pour leur permettre de partir effectivement)
- les couples, jeunes et personnes isolées, souvent non concernés par les autres aides vacances

**Un seul critère d'éligibilité** : Justifier d'un revenu inférieur à un plafond de ressources correspondant à un quotient familial de 1000€

Le taux de prise en charge globale du séjour variable en fonction des revenus du bénéficiaire :

QF < 300	: prise en charge : 95%*
300 < QF < 600	: prise en charge : 90%*
600 < QF < 800	: prise en charge : 85%*
800 < QF < 1000	: prise en charge : 65%*

\*Taux comprenant toutes les aides dont bénéficie la personne (dispositif UNAT Rhône-Alpes, CAF, chèques vacances ANCV, Conseil Général, CE...). Le solde sera financé par la participation du bénéficiaire.

## BUDGET ET FINANCEMENT DU DISPOSITIF

**BUDGET 2011 POUR LES SEJOURS** : 170.000€ pour l'année 2011 répartis entre les vacances de Pâques d'été et de Noël 2011.

### FINANCEMENT DU DISPOSITIF

- **Subventions** : L'Union Européenne (FEDER) finance 80% des dépenses de fonctionnement et d'animation du dispositif entre mars 2010 et mars 2012, l'Etat et la Région financent la part du coût du séjour (pension complète + transport) des bénéficiaires prise en charge par le dispositif pour l'année 2011
- **UNAT Rhône-Alpes** : les acteurs du TAVS sont fortement impliqués puisqu'ils s'engagent à accorder une réduction de 10% sur le tarif public le plus bas (soit 23% de réduction sur tarif moyen).
- **Budget prévisionnel global de l'opération** : 312.000€ (mars 2010-mars 2012)

### L'UNAT RHONE-ALPES AU CŒUR DU DISPOSITIF

L'UNAT Rhône-Alpes pilote cette opération et est ainsi garante de sa bonne réalisation.

Elle assure la coordination entre les différents partenaires : les structures d'accompagnement des bénéficiaires, les établissements du TAVS et les financeurs.

### LES PARTENAIRES

#### LES HEBERGEMENTS DU TAVS

37 hébergements du TAVS partenaires en 2011 (villages et centre de vacances) sur 5 départements (Savoie, Haute-Savoie, Drôme, Ardèche et Isère).

#### Leur rôle :

- accorder une réduction significative sur les séjours proposés aux bénéficiaires (10% sur le tarif public le plus bas).
- désigner un référent au sein de l'équipe en charge de l'accueil des bénéficiaires et disponible tout au long de leur séjour

#### Les établissements partenaires en 2011

##### Ardèche

- Domaine Lou Capitelle - Voguë
- Domaine du Cros d'Auzon - Vacanciel - St Maurice d'Ardèche

##### Drôme

- Ternélia Les Lavandes - Rémuzat

##### Isère

- Valcoline - Le Collet d'Alleverd
- Centre UCPA Deux Alpes Venosc - Les Deux Alpes

##### Loire

- VVF Villages Ventuel - St Jean la Vêtré

##### Savoie

- Village Cap'Vacances La Plagne - Aime - La Plagne Montalbert
- Eau Rousse Cap Vacances - Valmorel - Doucy - Combelouvière
- Touristra La Lauzière - Aime - La Plagne Montalbert
- Hôtel club Vacanciel d'Arêches - Arêches
- Azurèva Arêches - Beaufort sur Doron
- Centre UCPA Arcs 1600 - Bourg St Maurice
- Hôtel club Vacanciel de Courchevel - Courchevel 1650
- VTF centre résidence Les Carlines - Doucy Combelouvière
- VVF Villages Les Rives de l'Arc - Lanslevillard
- Village de vacances Atou Carlines - Les Karellis

- Azurèva Les Karellis - Montricher Albanne
- Hôtel club Vacancier de Pralognan - Pralognan La Vanoise
- Ternélia Le Telemark - Pralognan La Vanoise
- Le Lac bleu - Saint Bon - Courchevel
- Chalet L'Edelweiss - Saint-François Longchamp
- Hôtel club Vacancier de Val Cenis - Val Cenis Lanslevillard
- Village de vacances La Lauza - Valmeinier

#### Haute-Savoie

- L'Aujon - village club du Soleil de Flaine - Arraches la Frasse
- Centre UCPA Argentière - Chamonix
- Maison familiale de vacances Le Gîte - Chatel
- VVF village Lac et Montagne - Evian les Bains
- Azurèva La Clusaz Les Confins - La Clusaz
- Les Flocons Verts - Les Carroz d'Araches
- Centre UCPA Les Contamines Montjoie - Les Contamines Montjoie
- Village Cap'Vacances l'Hauturière - Morzine
- Le Chablais - Morzine
- Centre Les Chavannes - Onnion
- Les Essertets - Praz sur Arly
- Centre l'Isle d'Aulps - Saint Jean d'Aulps
- Le Pré du Lac - Saint Jorioz
- AEC Les Becchis - Samoens
- AEC Forgeassoud - St Jean Sixt

### LES STRUCTURES ACCOMPAGNANT LES BENEFICIAIRES

36 structures sociales partenaires de la Région Rhône-Alpes en 2011 :

- ✓ 4 fédérations départementales des Restos du Cœur
- ✓ 3 délégations départementales du Secours Catholique
- ✓ 29 Centres Sociaux



**Leur rôle :** Repérer les bénéficiaires du dispositif et les accompagner dans leur projet vacances avant, pendant et après leur séjour.

### AUTRES PARTENAIRES

L'ANCV, membre du comité de pilotage depuis sa mise en place, apporte son expertise technique en matière d'aide aux vacances. Sa présence permet également de travailler sur la coordination des aides vacances afin que le dispositif UNAT Rhône-Alpes soit complémentaire aux dispositifs existants.



De plus, certains projets vacances sont cofinancés par le dispositif UNAT Rhône-Alpes et l'ANCV, via les Aides aux Projets Vacances (<http://www.ancv.com/Les-programmes/Aides-aux-Projets-Vacances>).

## BILAN GLOBAL 2011

- **Le dispositif a permis à 577 personnes de partir pendant une semaine en vacances en pension complète dans 24 villages et centres de vacances adhérents à l'UNAT Rhône-Alpes, pendant les vacances de Pâques, d'été et de Noël 2011.**
- Au total, **32 structures sociales** de la Région sont impliquées dans l'opération, dont 3 fédérations départementales des Restos du Cœur, 3 délégations départementales du Secours Catholique et 26 Centres Sociaux.
- **38 hébergements partenaires** (villages et centres de vacances), répartis sur cinq départements (Savoie, Haute-Savoie, Drôme, Ardèche, Loire et Isère).
- **Montant total de l'aide UNAT Rhône-Alpes: 144.895€, soit 251€** en moyenne par personne
- **Coût moyen séjours** (après réduction des villages vacances) : **351€** dont **71.5%** pris en charge par le dispositif.
- Chiffre d'affaires total généré pour les établissements d'accueil : **180.024€.**
- **Montant estimé des dépenses** sur le lieu de vacances (hors coût Pension Complète et transport) : **23.700€.**

	PAQUES ET ETE 2011	NOEL 2011	GLOBAL 2011
Nombre bénéficiaires	535	42	<b>577</b>
Montant moyen aide UNAT Rhône-Alpes / personne	243€	353€	<b>251€</b>
Coût moyen séjour / personne	344€	431€ (activité neige incluse)	<b>351€</b>
CA généré pour les villages vacances	164.251€	15.773€	<b>180.024€</b>
Montant réduction accordée par les villages vacances	25.672€ (-14%)		

## LE BILAN ETE 2011

516 personnes sont parties pendant l'été, 19 pendant les vacances de pâques, **soit au total 535 bénéficiaires**.

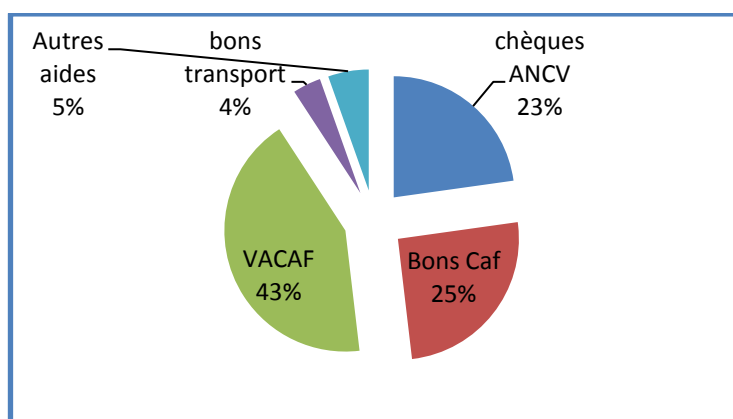
- Montant total de l'aide UNAT Rhône-Alpes: **130.087 €**
- **Aide moyenne par personne** (hors coût de fonctionnement) : **243€**
- 4 familles ou groupes de bénéficiaires parties pendant les vacances de pâques, 153 pendant l'été, **soit 157 familles ou groupes de bénéficiaires**. Seuls 7 dossiers ont été annulés.

### Bilan économique et financier

- Chiffre d'affaires total généré pour les établissements d'accueil : **164.251 €**.
- Montant estimé des dépenses sur le lieu de vacances (hors coût Pension Complète et transport) : **22.000 €**.
- Réduction accordée par les hébergements : **-14% en moyenne** sur le tarif public le plus bas (soit 25 672€) ; coût moyen séjour par personne : 344€ dont 243€ financé par le dispositif (soit 71%)

	Postes	Montant total	% /cout total séjour
Coût des Séjours	Pension complète (PC)	164.251 €	89,2%
	Assurance annulation	4.065 €	2,2%
	Transport	15.878 €	8,6%
	<b>Coût total des séjours</b>	<b>184 192 €</b>	
Financement des séjours	Autres aides vacances (dont ANCV : 7370€)	32 343 €	17,5%
	participation familles	21 762 €	11,8%
	Montant Aide UNAT RA	130.087 €	70,6%
	<b>TOTAL</b>	<b>184 192€</b>	
Participation des Villages	Coût réel PC	181 923 €	
	Réduction accordée par les villages vacances	25 672 €	14% sur le coût PC

### Les aides vacances complémentaires



en pourcentage des familles bénéficiaires

## La participation des bénéficiaires

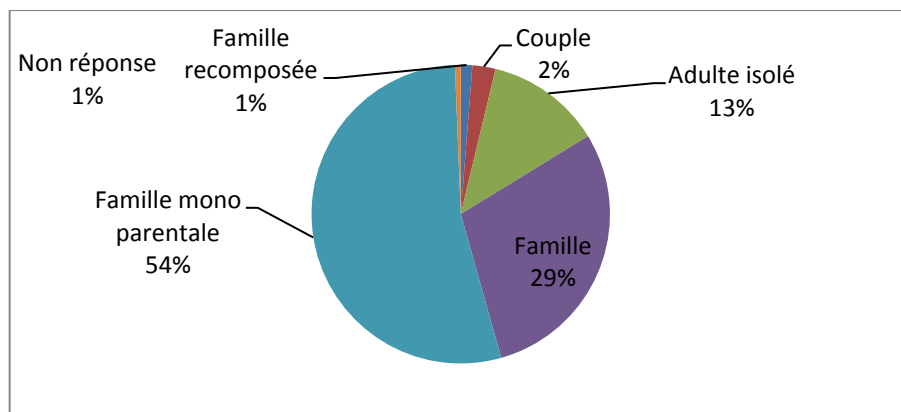
Taux participation bénéficiaire *	Pourcentage nombre famille	QF correspondant
5%	15,01%	<300
<b>10%</b>	<b>60,00%</b>	<b>300&lt;QF&lt;600</b>
15%	18,75%	600<QF<800
35% et plus	6,25%	800<QF<1000
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>	

\*en pourcentage du cout total du séjour (pension complète + transport)

## Répartition par période de séjours

Période	Pourcentage du nombre de familles
Pâques	2.5%
mai	0,62%
juillet	53,75%
août	43,13%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

## Typologie des bénéficiaires



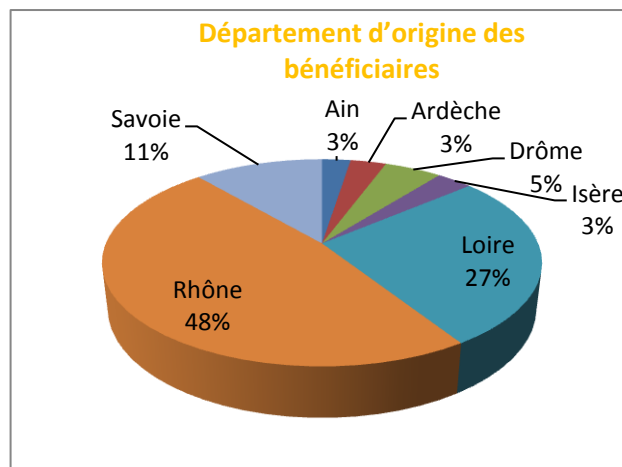
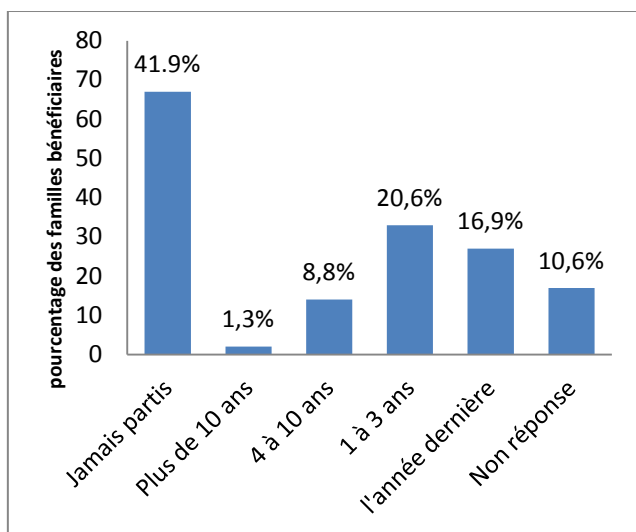
en pourcentage des familles bénéficiaires

## Mode de transport utilisé pour se rendre sur le lieu de vacances

	Pourcentage du nombre de familles
Minibus de la Structure d'accompagnement	1,25%
Car	4,38%
Voiture	43,13%
<b>Train</b>	<b>49,39%</b>
Dont : Train	30,63%
Train + bus	16,88%
Train + taxi	1,88%
Non réponse	1,88%
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>

## Année du dernier départ en vacances

43% des bénéficiaires ne sont jamais partis en vacances ou ne sont pas partis ces 10 dernières années.

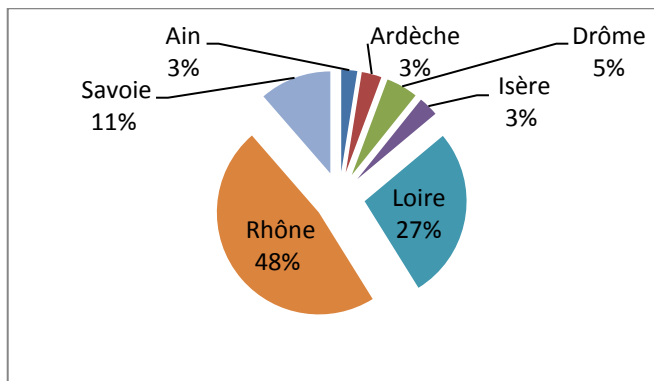


en pourcentage des familles bénéficiaires

## Les 30 partenaires ayant accompagnés les bénéficiaires

Département	Nom des partenaires sociaux	Nb de dossier
<b>01 – Ain</b>	Centre social Jacques Prévert	1
	Centre social de la Plaine	1
	Centre socio-culturel de l'Albarine	2
<b>07 – Ardèche</b>	Centre socioculturel de la Pinede	4
	Centre socioculturel JM Dorel	0
	Centre socioculturel Tournon	1
<b>26 – Drôme</b>	Maison de quartier des Ors	6
	Centre social et culturel municipal St Rambert d'Albon	2
<b>38 – Isère</b>	Centre social René Cassin	4
	Centre social de chasse sur Rhône	1
<b>42 – Loire</b>	Amicale Laïque de Beaubrun	12
	Maison de quartier du Babet	11
	Secours Catholique – délégation St-Etienne	13
	Centre social Riorges	3
	Centre social d'Unieux	4
<b>69 – Rhône</b>	Centre social Quartier Vitalité	14
	Secours Catholique – délégation du Rhône	6
	Centres sociaux de la Croix-Rousse	3
	Les Restos du Cœur du Rhône	17
	Centre social la Férrandière	8
	Centres sociaux Dolto-Montabertlet	1
	Centre social de Parilly	5
	Centre social les moulins à vent	6
	Centre social et culturel de Caluire	3
	Centre social et socioculturel de Brignais	5
	Centre d'animation St-Jean	3
Centres sociaux de Givors	3	
<b>73 – Savoie</b>	Centre social et d'animation de Biollay	3
	Les Restos du Cœur de Savoie	15

## Les départements d'accueil



en pourcentage des familles bénéficiaires

## Les 37 villages vacances partenaires

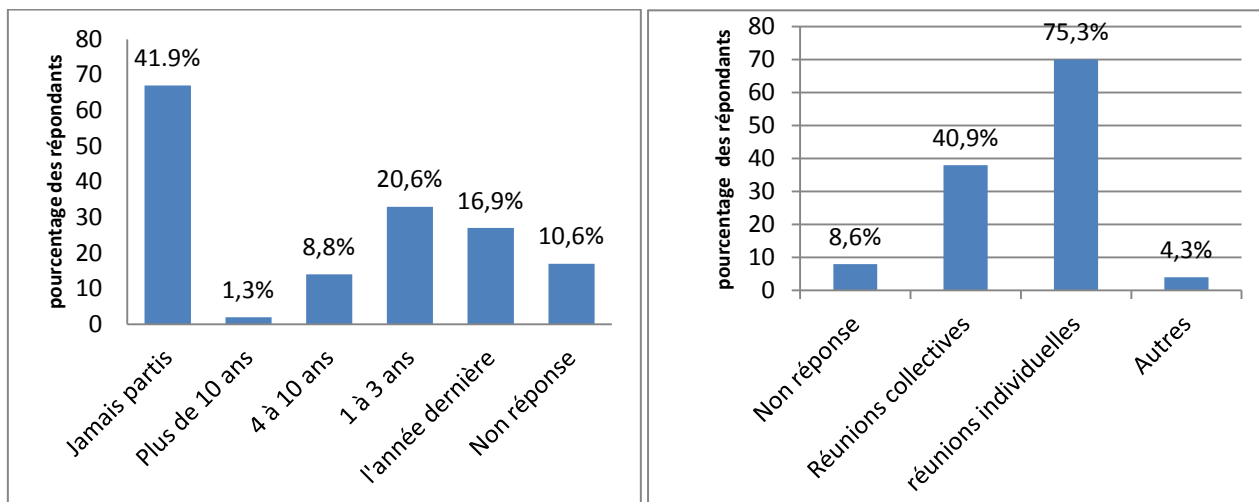
Sur 37 villages vacances partenaires, 21 ont accueillis des bénéficiaires pendant les vacances de pâques et d'été.

Départements	Villages Vacances d'accueil	Nb de dossiers	Pourcentage
<b>07 – Ardèche</b>	Domaine Cros d'Auzon	8	<b>16,5%</b>
	Domaine Lou Capitelle	18	
<b>26 - Drôme</b>	Ternélia les Lavandes	24	<b>15,2%</b>
<b>42 - Loire</b>	VVF Ventuel	1	<b>0,6%</b>
<b>73 - Savoie</b>	Cap vacances la Plagne	1	<b>29,9%</b>
	Vacancier Arêches	1	
	Ternélia Le Télémark	1	
	VVF Les Rives de l'Arc	1	
	Hôtel Club Vacancier Courchevel	1	
	La Lauza	3	
	Touristra Le Lac Bleu	2	
	Atou Carlines	6	
	VTF Les Carlines	12	
	Touristra La Lauzière	18	
<b>74 – Haute-Savoie</b>	Ternélia Les Flocons Verts	2	<b>38,2%</b>
	VVF Villages Lac et Montagne	4	
	Cap France Relais le Gîte	5	
	AEC Les Becchi	7	
	Cap Vacances l'Hauturière	8	
	AEC Forgeassoud	10	
	Ternélia Pré du Lac	24	
<b>TOTAL</b>		<b>157</b>	<b>100%</b>

## BILAN QUALITATIF BENEFICIAIRES DU DISPOSITIF

93 familles ont répondu au questionnaire. Les données chiffrées ci-dessous sont exprimées en pourcentage des répondants.

### Comment avez-vous préparé votre séjour ?



### La préparation au séjour

**Plus de 80% des bénéficiaires estiment avoir bien été préparés à leur séjour.**

Les seules difficultés signalées concernent : le manque d'information sur le déroulement de la semaine (activités) ou du fonctionnement du village vacances, la météo et donc matériel nécessaire mal anticipés (problème du froid et de la pluie sur la 2<sup>ème</sup> quinzaine de juillet), le manque d'informations précises sur le lieu de vacances.

### Déroulement du séjour

Plus de 97% des répondants ont trouvé leur séjour bien ou très bien, un seul bénéficiaire l'a trouvé désagréable. Les remarques sont essentiellement relatives au temps pluvieux qu'il a fait au cours du mois de juillet 2011, aux activités pratiquées dans les villages vacances ainsi qu'au déroulement global de leur semaine.

Une personne signale qu'elle aurait aimé être informée du fait que 80% des employés du village vacances était en situation de handicap, elle aurait ainsi pu préparer ses enfants.

### Quelques témoignages...

« Très bien. Je vous remercie infiniment de m'avoir permis de passer ces supers vacances. »

« C'était mon premier départ donc j'avais un peu peur, c'était super, j'ai fait pas mal de choses pour moi avec d'autres personnes. »

« A la perfection : j'ai été entièrement satisfaite du village, ça m'a permis de découvrir la Savoie d'être avec des personnes seules comme moi et d'avoir des échanges très amicaux avec eux, des contacts très chaleureux, tout cela avec un encadrement exceptionnel du personnel très bien ciblé de Cap Vacances, des cuisiniers aux femmes de service, animateurs... Equipe jeune, dynamique, sympathique, personne n'est resté seul dans son coin + le soir animation sur place. La directrice de Cap vacances toujours à nos petits soins avec une très

grande simplicité. C'est la première fois que je découvre les vacances de groupe et j'en ai été enchantée, ravie au plus haut point. »

### Principaux apports des séjours

- le repos (pour 9,8% des personnes)
- la détente (pour 3,9% des personnes)
- la découverte des lieux (pour 3,2% des personnes)

Les bénéficiaires ont apprécié la découverte de la montagne, les activités proposées par les clubs enfants et celles réalisées en famille. Par ailleurs, les bénéficiaires ont apprécié faire des rencontres avec les autres vacanciers des villages de vacances, être dépaysés durant leur séjour. Pour 0,5% d'entre eux, le séjour leur a permis de retrouver le moral.

### Quelques témoignages ...

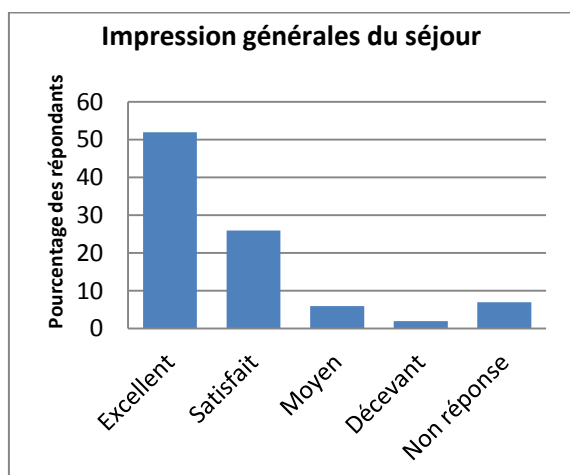
*« Poser le sac à dos des soucis quotidiens. Recharger les batteries, être en famille, activités de plein air pour les jeunes, attaquer l'année dans de biens meilleures conditions. »*

*« Je me suis bien reposée, une semaine passe trop vite ! J'aime la nature, la montagne. Il y a beaucoup de choses pour les enfants. J'ai pris le train toute seule et je suis fière de moi. J'avais peur de me tromper de train ou de le rater. C'est le voyage qui me faisait le plus peur, pas le séjour en plus les gens sur place étaient très accueillants. »*

*« Pour toute la famille, on a vécu des moments de rire et de détente. Rencontre avec des gens, supers amitiés. »*

17% des bénéficiaires déclarent avoir rencontré des difficultés pendant leur séjour, qui ont rapidement été solutionnées par les hébergements. Dans la majorité des cas, ce sont des familles qui se sont senties désorientées et auraient apprécié avoir un accueil plus individualisé afin de se sentir rassurées. Ces difficultés sont anecdotiques et relèvent de l'expérience et du ressenti de chacun.

### Impressions sur le séjour



La qualité de l'accueil des structures d'hébergement a été appréciée par les bénéficiaires : dans l'ensemble, les vacanciers ont apprécié le site sur lequel ils séjournèrent ainsi que l'ambiance qu'il y avait dans le village de vacances.

---	Excellent	Satisfait	Moyen	Décevant	NR	TOTAL
<b>Impression GÉNÉRALE</b>	52*	26	6	2	7	<b>93</b>
<b>ACCUEIL</b>	47	33	6	2	5	<b>93</b>
<b>SITE</b>	54	32	2	0	5	<b>93</b>
<b>AMBIANCE</b>	47	33	7	2	4	<b>93</b>
<b>RESTAURATION</b>	47	26	12	4	4	<b>93</b>
<b>ACTIVITES et ANIMATIONS</b>	40	33	11	2	7	<b>93</b>
<b>CLUBS ENFANTS</b>	30	33	5	3	22	<b>93</b>

\* nombre de répondants : par exemple, 52 bénéficiaires sur 93 ont eu une excellente impression générale.

Concernant la restauration, même si dans la majorité des cas, les repas ont été appréciés, certains bénéficiaires soulignent que les buffets n'étaient pas toujours adaptés aux enfants, ni aux régimes d'alimentation spécifiques.

Les animations pour enfants ont été très appréciées, certains bénéficiaires notent un trop grand nombre d'activités payantes, un manque d'informations préalables concernant les activités ainsi qu'un manque d'activités pour les adultes.

Les clubs enfants ont eu un grand succès auprès des bénéficiaires qui ont trouvé les animateurs très compétents et les activités proposées très intéressantes. Les quelques remarques concernent l'absence de club enfant pour les plus petits.

### Les points forts du séjour

Les bénéficiaires du dispositif ont apprécié la beauté du cadre, les activités proposées par les villages de vacances, les animations, la piscine, le fait d'être en famille et de profiter de « vraies » vacances, d'avoir un peu de repos et de changer de rythme durant le séjour.

### Quelques témoignages ...

« Les villages de vacances permettent de passer des vacances qui sortent de l'ordinaire, à la recherche de convivialité, d'authenticité, et de liberté. »

« J'ai tout aimé ! Je ne peux pas choisir, j'ai beaucoup aimé monter et voir de jolis paysages. »

### Les attentes des bénéficiaires

	Nb. cit.	Fréquence
<b>Repos loisirs</b>	<b>73</b>	<b>78,50%</b>
<b>Découverte de lieu de vacances</b>	<b>64</b>	<b>68,80%</b>
<b>Se retrouver en famille</b>	<b>58</b>	<b>62,40%</b>
Sport	29	31,20%
Autres*	7	7,50%
Non réponse	4	4,30%
<b>TOTAL OBS.</b>	<b>93</b>	<b>100%</b>

**86% des bénéficiaires estiment que la destination était adaptée à leur projet vacances initial.**

**87% d'entre eux recommanderaient le village vacances les ayant accueillis à d'autres familles.**

\*piscine, sauna, animations proposée, visites découvertes, découverte faune et flore, relations humaines épanouissantes, randonnées...

## Moyens de transport utilisés pendant le séjour

	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	15	16,10%
Covoiturage	18	19,40%
Voiture personnelle	39	41,90%
Navette mini bus	16	17,20%
Autres*	15	16,10%
<b>TOTAL OBS.</b>	<b>93</b>	<b>100%</b>

\*vélo.

## Activités réalisées dans le village de vacances

Les activités pratiquées dans le village vacances sont **la piscine** pour 11,6% des bénéficiaires, **la randonnée** pour 8,1% des bénéficiaires, les **activités des clubs-enfants** pour 5,2% des bénéficiaires, **le tir à l'arc** pour 3,6% des bénéficiaires, **la marche et des balades** pour, respectivement 3,2% et 2,8% des bénéficiaires et pour finir, **des visites et du vélo** pour chacun 2,8% des bénéficiaires.

## Activités réalisées en dehors du village de vacances

**Les balades, les visites et les randonnées** représentent la plus grande part des activités pratiquées en dehors des villages vacances par les bénéficiaires avec respectivement 10,4% ; 6,9% et 4%. Viennent ensuite le **parapente** pratiqué par 2,8% des bénéficiaires, **le vélo** par 2,6% des bénéficiaires, **l'accro-branche** par 2% des bénéficiaires, **les activités de piscine** par 2% des bénéficiaires ainsi que le **rafting** pratiqué par 2% des bénéficiaires.

## Montant des dépenses durant le séjour

Montant	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	17	18,3%
Moins de 50	11	11,8%
De 50 à 100	23	24,7%
De 100 à 200	18	19,4%
De 200 à 300	12	12,9%
De 300 à 400	5	5,4%
400 et plus	7	7,5%
<b>TOTAL OBS.</b>	<b>93</b>	<b>100%</b>

Minimum = 0,00, Maximum = 500,00

Somme = 10764,00

Moyenne = 141,63 Ecart-type = 118,85

## Type de dépenses effectuées

	Nb. cit.	Fréq.
Cartes postales	67	72,00%
Boissons restauration	56	60,20%
activités	46	49,50%
Souvenirs	43	46,20%
produits régionaux	37	39,80%
Autres*	12	12,90%
Non réponse	9	9,70%
<b>TOTAL OBS.</b>	<b>93</b>	<b>100%</b>

\*vêtements, buanderie...

## Les relations avec les autres vacanciers et la mixité sociale

- Plus de 87% des répondants déclarent s'être sentis à l'aise avec les autres vacanciers.
- 80% d'entre eux ont créé des liens avec d'autres vacanciers.
- 38% d'entre eux ont gardé des liens avec d'autres vacanciers.

## L'avenir

- 73% des répondants estiment ne pas pouvoir repartir en vacances sans aide financière.
- 61% envisagent de constituer une épargne pour les prochaines vacances : Pour la plupart des bénéficiaires, la volonté d'épargner pour un futur départ en vacances est réelle mais elle dépend des revenus et des possibilités de chaque famille. Pour certains, l'épargne est inenvisageable, pour d'autres, elle a vocation à être mise en place mais ne suffira pas au financement d'une semaine de vacances dans la majorité des cas.

## BILAN DES STRUCTURES D'ACCOMPAGNEMENT

Nombre répondants : 19 partenaires sur 30.

### AVANTAGES DU DISPOSITIF

#### Le fonctionnement

- **Public cible et critères pertinents** : Ce dispositif a permis, selon les structures d'accompagnement de toucher un public large notamment grâce aux critères d'éligibilité qui apparaissent comme pertinents et cohérents : en s'adressant à tous les publics pouvant justifier d'un quotient familial (QF) inférieur à 1000 €, il permet à des personnes souvent exclues des dispositifs existants de partir en vacances : personnes dont le QF est supérieur à 700 € seuil généralement retenu par les autres dispositifs, personnes isolées, couples sans enfants...
- **Mixité sociale** : Ce dispositif favorise la mixité sociale en proposant des départs dans des villages vacances accueillant tous types de public : l'objectif de la mixité sociale entre les bénéficiaires du dispositif et les autres familles a été atteint, en particuliers chez les enfants.
- **Participation des familles adaptée** : Les partenaires sociaux considèrent que la participation financière des bénéficiaires est adaptée car proportionnelle à leurs revenus, ce qui leur permet d'épargner selon leurs possibilités.
- **Les relations entre les différents partenaires** : Bonnes relations avec l'UNAT Rhône-Alpes et les hébergements ; Les hébergements étaient pour la plupart bien informés du dispositif ce qui a simplifié la prise de contact et la réservation par les structures d'accompagnement.
- **La prise en charge du transport** : La prise en charge globale des familles : pension complète + transports est un aspect positif du dispositif.
- **L'accompagnement des familles** : Ce dispositif permet un réel accompagnement dans le temps des familles dans la préparation du départ en vacances, les Restos du cœur ont notamment pu remarquer un taux de désistement plus faible que pour d'autres dispositifs. Les désistements ont généralement été dus au fait que les familles n'étaient pas prêtes à partir seules en vacances.
- **La formule de séjours** : La pension complète (PC) a permis de « décharger » les bénéficiaires des tâches quotidiennes ce qui a favorisé le renforcement des liens familiaux, plus que dans d'autres formules de séjours (gîte, 1/2 pension ou camping). Le choix de ne proposer que des séjours en PC semble donc être pertinent puisqu'il permet de défendre le droit aux vacances pour tous.
- **Défense du droit aux vacances pour tous** : L'objectif de ce dispositif est réellement de défendre le droit aux vacances pour tous, ce n'est pas un outil d'accompagnement et de réinsertion sociale, comme peuvent l'être d'autres dispositifs. Cela permet d'installer une relation de confiance avec les bénéficiaires, car ils ne doivent pas à justifier des difficultés financières auxquelles ils sont quotidiennement confrontés.  
⇒ L'ensemble de ces éléments ont incité certains partenaires sociaux (par exemple Les Restos de Savoie et Les Restos du Rhône, qui ont accompagné de nombreuses familles) de se lancer dans l'accompagnement vacances qu'ils ne pratiquaient pas auparavant.
- **Les outils techniques de pilotage** :
  - le dispositif est facile à utiliser, les outils de pilotage (dossier bénéficiaire et tableau de bord de suivi des séjours) sont simples et pratiques d'utilisation,

- Des dossiers plus conviviaux et plus faciles à monter que pour les autres dispositifs déjà existants, pas d'informations de type « contrôle social » à donner,
- Le catalogue des hébergements était bien réalisé et pratique, permettant une bonne présentation de l'offre de séjours. Des photos et des informations supplémentaires pourraient encore être ajoutées.

### Le comité de pilotage

L'un des objectifs du dispositif est de fédérer l'ensemble des acteurs concernés par la question de l'accès aux vacances (partenaires sociaux, acteurs politiques, institutionnels, acteurs touristiques) et ainsi amorcer un travail de fond avec ces partenaires sur le long terme.

A ce titre, un comité de pilotage\* regroupant l'ensemble des partenaires a été constitué dès le démarrage du projet afin de s'appuyer sur l'expertise de chacun et de mettre en place un dispositif adapté aux réalités de terrain et aux besoins des partenaires sociaux. Ainsi, les publics cibles et les critères d'éligibilité, le fonctionnement du dispositif et les outils d'évaluation ont été élaborés au sein de ce comité de pilotage.

Ce travail de collaboration entre les différents partenaires, impliqués dès le démarrage de l'opération, est l'un des points forts du dispositif : vécu comme expérience riche, il a permis aux partenaires de comprendre et de s'approprier le fonctionnement et les outils du dispositif beaucoup plus facilement.

\* Les membres du comité de pilotage à ce jour : La commission aide au départ en vacances de l'UNAT Rhône-Alpes, la DIRECCTE, la région Rhône-Alpes, l'URACS (Union régionale des centres sociaux), le Secours Catholique, les Restos du Cœur et l'ANCV.



### LES POINTS A AMELIORER

- **accompagner d'avantage les familles dans la projection de leur semaine de vacances** : fournir davantage de renseignements touristiques sur les lieux de séjour et encourager les familles à ne pas hésiter à demander aux hébergeurs les informations relatives au fonctionnement des villages de vacances (activités, covoiturages, etc.) : La Région Rhône-Alpes et la DIRECCTE en tant qu'acteurs de la promotion de la région, pourraient fournir des informations touristiques aux bénéficiaires sur le territoire visité, avant les départs.
- **Engagement dans le dispositif à donner dès le mois de novembre** : pour certaines structures, l'engagement dans le dispositif doit être donné tôt, ce qui n'est pas en adéquation avec le travail qu'elles effectuent sur le terrain : il est difficile d'estimer précisément aussi longtemps à l'avance le montant de l'aide UNAT Rhône-Alpes dont elles auront finalement besoin pour les familles.
- **Avance des fonds pour les règlements des séjours** : parfois compliqué pour les structures accompagnantes. Une des structures suggère d'inclure des frais de gestion des dossiers des bénéficiaires.
- **Lieux de séjours en Rhône-Alpes uniquement** : le dispositif ne peut donc pas concerner tous les bénéficiaires potentiels d'aide aux vacances, car pour certains les vacances sont synonymes de séjours hors Rhône-Alpes, et notamment à la mer en été. Malgré les tarifs intéressants proposés par l'UNAT Rhône-Alpes, certaines familles ont préféré partir avec d'autres dispositifs. Une rencontre entre les futurs partants et les personnes déjà parties pourrait être organisée afin que les bénéficiaires déjà partis puissent parler de leur séjour et éventuellement convaincre les personnes ayant des a priori sur les vacances en Rhône-Alpes.
- **Activités payantes** : Certaines familles n'ont pas pu profiter de toutes les activités proposées par les villages de vacances car de nombreuses activités payantes sont proposées, mais ne sont pas accessibles aux familles du fait de leur prix. Il faudrait anticiper davantage ce problème pendant la préparation du séjour : indiquer les activités payantes et leur coût dans le catalogue, prévoir un budget activités supplémentaire à

épargner par les bénéficiaires, (ou chèque vacances supplémentaires des partenaires sociaux conventionnés avec l'ANCV pour les familles n'ayant pas la capacité d'épargner)

- **Difficultés pour se rendre sur les lieux d'activités proposés pour les bénéficiaires sans véhicule**, même si la solidarité entre les vacanciers fonctionne plutôt bien : il faut encourager l'organisation par les villages vacances de covoiturage (via des panneaux d'affichage par exemple) et inciter les structures d'accompagnement à prévenir les bénéficiaires pendant la préparation au séjour qu'ils n'hésitent pas à demander à l'accueil du village vacances les possibilités de covoiturage et signaler leur souhaits de déplacement.

⇒ Un travail de collaboration entre les villages vacances et les structures d'accompagnement peut être mis en place, en amont des séjours : organisation d'une rencontre entre les structures d'accompagnements et les villages vacances pour échanger sur tous ces éléments qui permettraient de faciliter les séjours des bénéficiaires (covoiturage, informations touristiques sur la région...).

## LES RETOURS DES BÉNÉFICIAIRES

### Les retours des bénéficiaires sont très positifs

Le dispositif est facile à comprendre pour les familles, qui ont été très bien accueillies par les structures d'hébergement.

### Bénéfices des séjours

- 54% des bénéficiaires sont des familles monoparentales pour lesquelles ces vacances ont été très bénéfiques : elles ont vécu du « bonheur », la formule de séjour en pension complète a permis aux mamans de mettre les « pieds sous la table », de vivre une véritable coupure et donc de se ressourcer, toute la famille était en vacances. Le temps du repas est aussi celui de socialisation et permet de nouer des liens avec les autres vacanciers.
- Ces séjours ont été un vrai « bol d'air », une coupure, ont permis aux bénéficiaires de se ressourcer et de repartir du bon pied pour l'année à venir.
- La qualité des prestations proposées par les villages de vacances a été très appréciée par les bénéficiaires (hébergement, restauration, activités, animation). Les activités enfants ont permis une certaine autonomie des enfants vis-à-vis de leurs parents, les parents ont pu de leur côté profiter du séjour.
- La participation à ce dispositif a permis aux bénéficiaires de prendre conscience de l'importance du départ en vacances, d'avoir une ouverture d'esprit sur des activités nouvelles, de découvrir une région qu'ils ne connaissaient pas, notamment la montagne, et les activités pouvant y être pratiquées, et de rencontrer des familles différentes.
- Le dispositif permet aux bénéficiaires de vivre une semaine de « rêve ». Difficulté : au retour des vacances, il faut se réadapter à la réalité du retour : malgré les aides et l'éventuelle épargne, la participation financière des familles sera plus importante pour des prestations sans doute moindre pour les prochaines vacances éventuelles, surtout si le dispositif n'est pas reconduit.

### Savoir-faire acquis

Ce dispositif a permis la création de liens entre les personnes partantes notamment lors des réunions de préparation.

Les familles se sont investies dans l'organisation du départ, les structures accompagnantes ont pu constater des prises d'initiatives individuelles et collectives. Par ailleurs, la souplesse du dispositif a permis aux familles

de s'approprier leur départ en vacances notamment en contactant les structures d'hébergement. Les structures ont pu aussi constater que les bénéficiaires ont fait preuve de dépassement de soi en mettant en place des choses qui ne font pas parties de leur vie quotidienne.

Les structures ont pu mettre en place un processus d'accompagnement des bénéficiaires dans la préparation de leur départ en vacances. Cependant, certaines structures déplorent un manque de temps relatif à l'anticipation des départs.

A noter : malgré le temps de préparation, certaines familles ont été sujettes au stress et à l'angoisse au fur et à mesure que la date du départ approchait.

- **Renforcement des liens familiaux**

Dans tous les cas, les structures d'accompagnement ont constaté que les séjours ont été propices à un renforcement des liens familiaux, notamment grâce :

- Au partage d'activités parents/enfants,
- A la « libération » des familles quant aux tâches ménagère (pension complète et ménage inclus), les parents ont donc eu plus de temps à consacrer à leurs enfants et les temps de repas ont permis des discussions et non des tensions à propos des choix du repas.
- Sentiment de fierté des mamans parties seules.

- **Remobilisation des bénéficiaires**

Certaines structures ont considéré qu'il était trop tôt pour mesurer les effets des séjours sur la remobilisation des bénéficiaires.

Certaines d'entre elles constatent néanmoins une mobilisation des bénéficiaires pour la réalisation d'actions à plus ou moins long terme au sein de la structure d'accompagnement. Elles font aussi le constat de la création de liens sociaux soit avec les familles rencontrées sur leur lieu de vacances, soit avec des personnes qui ne sont pas parties et avec lesquelles elles partagent leur expérience.

Suite au départ en vacances, certains bénéficiaires font de nouveaux projets, d'autres prennent davantage soin d'eux ce qui montre une évolution dans l'estime de soi. Ces départs ont aussi développé l'autonomie des bénéficiaires.

## DISPOSITIF AIDE AU DEPART UNAT RHONE-ALPES BILAN DES HEBERGEMENTS

- **Déroulement des séjours** : Les séjours se sont bien déroulés dans l'ensemble, la mixité sociale avec les autres vacanciers a eu lieu de manière plus ou moins forte mais dans tous les cas, les familles se sont bien intégrées à l'ensemble des autres vacanciers présents dans les villages.

Les hébergeurs notent néanmoins que la faible participation financière des bénéficiaires peut entraîner une déresponsabilisation de ces derniers sur les lieux de séjour, il en est de même pour le ménage obligatoire. Par ailleurs, quelques difficultés logistiques ont été rencontrées par les bénéficiaires pour arriver jusqu'aux villages vacances.

**Le fonctionnement du dispositif** : même si le fonctionnement pourrait être encore simplifié, notamment pour la prise de réservation, tout s'est bien passé dans l'ensemble pour une première édition.

- **L'engagement des hébergements du tourisme associatif à vocation sociale** : il est important de souligner l'engagement fort des acteurs du TAVS : Les hébergeurs sont des associations de tourisme qui défendent des valeurs de mixité sociale. Dans le cadre du dispositif, ils ont pratiqué une réduction de 14 % sur le tarif public le plus bas pour les bénéficiaires, proposant des tarifs ne leur permettant souvent pas de couvrir le coût réel du séjour (=perte sèche). C'est une marque de solidarité concrète, témoignage de leur engagement. Le dispositif est un moyen fort de souligner la mise en œuvre des valeurs de mixité du secteur du TAVS.
- **Contacts avec les structures d'accompagnement** : Les hébergeurs ont eu de bons contacts avec les partenaires sociaux qui ont été disponibles et présents lors des montages de dossiers. Il y a cependant eu quelques dysfonctionnements dans la communication d'informations notamment dû au fait que certains partenaires ne connaissaient pas encore bien le fonctionnement du dispositif. Pour la plupart, la facturation de la majorité des séjours s'est faite rapidement.
- **L'avenir** : 100% des hébergements dont nous avons eu un retour sont favorables à l'accueil de futurs bénéficiaires et espèrent que le dispositif sera renouvelé.

## CONCLUSION

La phase d'expérimentation du dispositif présente donc un bilan très positif, tant pour les bénéficiaires que pour l'ensemble des partenaires de l'opération.

Il atteint les trois objectifs initialement identifiés lors du lancement de l'opération :

- Favoriser l'accès aux vacances de qualité pour tous, en permettant à des rhônalpins, qui ne partent pas en vacances pour des raisons économiques et sociales, de bénéficier de vraies vacances en pension complète avec transport, animation et activités dans un village ou centre de vacances du tourisme associatif à vocation sociale de la région Rhône-Alpes.
- Fédérer l'ensemble des acteurs concernés par la question de l'accès aux vacances grâce notamment à la constitution d'un comité de pilotage avec l'ensemble des partenaires, qui ont co-construit le dispositif et se le sont ainsi approprié. Il a permis la constitution d'une aide vacances ayant du sens, adaptée aux réalités de terrain et aux besoins des acteurs sociaux et du TAVS. De plus, l'intervention de partenaires techniques tels que l'ANCV a permis également de proposer une aide venant en complément des aides vacances existantes, permettant ainsi à un plus grand nombre d'exclus des vacances de pouvoir partir (aide UNAT Rhône-Alpes = petit coup de pouce financier supplémentaire).
- Soutenir le secteur du tourisme associatif à vocation sociale : Cette opération a généré un chiffre d'affaires non négligeable pour les hébergements du TAVS partenaires, contribuant ainsi au maintien de l'activité et de l'emploi dans ce secteur. De plus, elle replace l'action de ces hébergements au cœur de leur mission, à savoir favoriser l'accès aux vacances de qualité pour tous et la mixité sociale dans leurs établissements. Enfin, ce type d'opération permet de communiquer sur le secteur du TAVS, puisqu'un budget conséquent a été attribué à la communication.

Pour l'ensemble des partenaires et des bénéficiaires, ce dispositif est une réelle réussite et tous espèrent sa pérennisation.

## BILAN SEJOURS NOËL 2011

- Le fonctionnement était le même que pour l'été 2011, seule nouveauté : **un forfait « activités neige » de 50€ par personne a été ajouté** dans le calcul du coût total du séjour et donc **pris en charge par le dispositif** : l'objectif était de permettre aux bénéficiaires de pouvoir réellement profiter de leur séjour en montagne, les activités neige étant généralement en supplément et financièrement inaccessibles pour les familles à faibles revenus. Deux options possibles pour l'utilisation de ce forfait activités, selon les établissements partenaires : soit le bénéficiaire choisissait parmi l'ensemble des activités proposées par le village, soit l'activité était préétablie par le village (il s'agissait généralement de sorties en raquettes accompagnées, matériel inclus.)
- 42 bénéficiaires (soit 11 familles)**, accompagnés par **4 Centres Sociaux des départements du Rhône et de la Drôme** (Rhône : 33 bénéficiaires ; Drôme : 9 bénéficiaires) ; 1 dossier annulé pour raisons financières (suivi par les Restos du Cœur de l'Ain).

Centres Sociaux	Département	Nombre bénéficiaires
Centre social Quartier Vitalité	69	18
Maison de Quartier des Ors	26	9
Centre social la Ferrandière	69	9
Centre social de Brignais	69	6

- Montant aide UNAT Rhône-Alpes : 14.808€**, soit **353€** en moyenne par personne (hors coût de fonctionnement du dispositif)
- Coût total des séjours**, après réduction des villages vacances, activités neige incluses : **18.120€** soit **431€** en moyenne par personne, dont **82%** pris en charge par le dispositif.
- Villages vacances partenaires :**

VILLAGES VACANCES	CP	VILLE	Page web
Ternelia le Telemark	73710	PRALOGNAN LA VANOISE	<a href="http://www.vanoise-ternelia.com">www.vanoise-ternelia.com</a>
Village Vacances Cap-France Le Gîte	74390	Chatel	
Touristra - Le Chablais	74110	Morzine	<a href="http://www.touristravacances.com">www.touristravacances.com</a>
Touristra La Lauzière	73210	Aime	<a href="http://www.touristravacances.com">www.touristravacances.com</a>
Touristra Le Lac bleu	73210	Courchevel	<a href="http://www.touristravacances.com">www.touristravacances.com</a>
Touristra La forêt des Tines	74400	Chamonix	<a href="http://www.touristravacances.com">www.touristravacances.com</a>
Touristra Les Ramayes	38190	Brignoud	<a href="http://www.touristravacances.com">www.touristravacances.com</a>
Cap'vacances Morzine L'Hauturière	74 110	Morzine	<a href="http://www.capvacances.fr">www.capvacances.fr</a>
Cap'vacances Valmorel-Doucy - L'Eau Rousse	73260	Doucy-Combelouvière	<a href="http://www.capvacances.fr">www.capvacances.fr</a>
Cap'vacances La Plagne-Montalbert	73 210	Aime	<a href="http://www.capvacances.fr">www.capvacances.fr</a>
Azureva Arêches	73 270	Arêches	<a href="http://www.azureva-vacances.com">www.azureva-vacances.com</a>
Azureva les Karellis	73 870	Montricher Albanne	<a href="http://www.azureva-vacances.com">www.azureva-vacances.com</a>
Centre Valcoline (PEP 42)	38580	Allevard	<a href="http://cente.valcoline.pagesperso-orange.fr/">http://cente.valcoline.pagesperso-orange.fr/</a>

- Lieux de séjour :

<b>Village Vacances</b>	<b>Département</b>	<b>Nombre bénéficiaires</b>
Centre Valcoline (PEP 42) – Allevard	38	9
Azureva Arêches	73	16
Eau Rousse Cap Vacances - Valmorel	73	9
Cap Vacances La Plagne - Montalbert	73	8