

Programme Bourse Solidarité Vacances Convention ANCV – Porteur de projets

ENTRE LES SOUSSIGNES:

L'Agence Nationale pour les Chèques-Vacances, Établissement public à caractère industriel et commercial, dont le siège social est situé 36, boulevard Bergson 95201 SARCELLES Cedex, 326 817 442 R.C.S. PONTOISE,

Représentée par son Directeur Général, Philippe LAVAL

Ci-après dénommée « **l'ANCV** »

D'UNE PART,

ET

Le/La (dénomination de l'organisme partenaire), -----

Type de structure juridique : -----

au capital de ----- €,

dont le siège social est situé -----

n°SIRET / immat RCS -----

Représenté(e) par son (représentant légal déclaré sur le KBIS ou la déclaration d'association), Madame/Monsieur -----

Fonction au sein de la structure -----

Ci-après dénommé « **le Porteur de projets** »

D'AUTRE PART

IL EST PREALABLEMENT EXPOSE CE QUI SUIT :

L'Agence Nationale pour les Chèques-Vacances est un établissement public à caractère industriel et commercial régi par les articles L. 411-1 à L. 411-21 et R.411-1 à R 411-26 du Code du Tourisme, dont la mission essentielle est de gérer et de développer le dispositif des Chèques-Vacances et d'attribuer des aides en faveur des actions relatives aux équipements de tourisme et de loisirs à vocation sociale ainsi qu'en faveur des actions contribuant à l'application des politiques sociales du tourisme et des vacances.

Cet établissement est placé sous la tutelle du ministre de l'économie et des finances et du ministre chargé du tourisme et soumis au contrôle économique et financier de l'Etat.

Dans le cadre de sa mission de service public visant à favoriser l'accès aux vacances pour tous, l'ANCV assure notamment la mise en œuvre du programme Bourse Solidarité Vacances (ci-après dénommé « BSV »).

Ce programme permet le départ en vacances ou la pratique de loisirs de personnes à revenus modestes ayant besoin d'une aide financière pour pouvoir y accéder, et par ailleurs suffisamment autonomes pour construire leurs projets de vacances et s'intégrer harmonieusement sur les sites de vacances mis à disposition par les partenaires.

Il s'adresse à des structures locales ou nationales, à vocation sociale, caritative, d'animation, médico-sociale ou socio-éducatives qui s'appuient notamment sur la thématique « aide au départ en vacances » pour mettre en œuvre leur projet social ou associatif.

Les personnes les plus fragilisées qui nécessitent un accompagnement social ou méthodologique pour concrétiser leur projet sont orientées vers le programme des Aides aux Projets Vacances, géré par ailleurs par l'ANCV également dans le cadre de son action sociale.

A travers le programme BSV, l'ANCV collecte auprès des prestataires touristiques des offres solidaires de transport, de séjours ou de loisirs de qualité dans les structures de vacances, et les met à disposition des porteurs de projets (associations, collectivités locales etc. ...), étant précisé que ces porteurs de projets ont pour mission de sélectionner et préparer les publics qu'ils accompagnent au sein de leur structure.

CECI AYANT ETE EXPOSE, IL EST ARRETE ET CONVENU CE QUI SUIT :

Article 1 – Objet de la convention

La présente convention a pour objet de définir les engagements réciproques des parties dans le cadre du partenariat instauré pour mettre en œuvre le programme Bourse Solidarité Vacances de l'ANCV.

Article 2 – Eligibilité des bénéficiaires au programme BSV

Les personnes éligibles au programme BSV (ci-après dénommées « les Bénéficiaires ») sont celles qui répondent aux critères suivants, étant précisé que le bénéfice des offres BSV durant les périodes de congés scolaires est réservé prioritairement aux familles avec enfant(s) scolarisé(s) :

2.1 – Personnes pouvant attester d'un niveau de revenus modestes, dans le respect d'au moins un des indicateurs suivants :

Indicateurs	Pièces justificatives																						
- soit un Quotient Familial CAF inférieur ou égal à 800 € (huit cents euros) sur l'année N-1	Attestation CAF de l'année N-1 laissant apparaître le QF																						
- soit le bénéfice du Revenu Minimum d'Insertion (RMI) ou du Revenu de Solidarité Active (RSA) sur l'année en cours	Attestation du bénéfice du RMI/RSA de l'année en cours																						
- soit le bénéfice de l'Allocation aux Adultes Handicapés (AAH) sur l'année en cours	Attestation du bénéfice de l'AAH de l'année en cours																						
- soit un Revenu Fiscal de Référence inférieur aux plafonds ci-dessous :	Dernier avis d'imposition ou de non imposition																						
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Seuils RFR selon nb parts fiscales</th> </tr> <tr> <th>Nb de parts fiscales</th> <th>RFR plafond en €</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>17 280</td> </tr> <tr> <td>1,5</td> <td>21 600</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>25 920</td> </tr> <tr> <td>2,5</td> <td>30 240</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>34 560</td> </tr> <tr> <td>3,5</td> <td>38 880</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>43 200</td> </tr> <tr> <td>4,5</td> <td>47 500</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>51 840</td> </tr> </tbody> </table>		Seuils RFR selon nb parts fiscales		Nb de parts fiscales	RFR plafond en €	1	17 280	1,5	21 600	2	25 920	2,5	30 240	3	34 560	3,5	38 880	4	43 200	4,5	47 500	5	51 840
Seuils RFR selon nb parts fiscales																							
Nb de parts fiscales	RFR plafond en €																						
1	17 280																						
1,5	21 600																						
2	25 920																						
2,5	30 240																						
3	34 560																						
3,5	38 880																						
4	43 200																						
4,5	47 500																						
5	51 840																						
- soit le bénéfice de la Couverture Maladie Universelle (CMU) sur l'année en cours	Attestation CMU de l'année en cours																						

2.2 – Personnes suffisamment autonomes pour :

- construire leur projet de vacances avec un soutien organisationnel léger,
- s'engager jusqu'au bout dans la réalisation de leur séjour,
- s'intégrer harmonieusement sur un site de vacances.

2.3 – Personnes n'ayant pas déjà bénéficié de trois séjours dans le cadre du programme BSV. En outre, une personne ne peut bénéficier de plus d'un séjour à la mer ni de plus de deux séjours en pension complète.

2.4 – Personnes n'étant pas sous le coup d'une exclusion temporaire ou définitive du programme BSV.

Toute demande de dérogation à l'un de ces critères doit être dûment motivée et sera soumise à l'appréciation de l'ANCV.

Article 3 – Accès aux offres du programme BSV et modalités de la réservation

3.1- Site Internet de l'ANCV www.ancv.com, rubrique « Bourse Solidarité Vacances »

Le programme Bourse Solidarité Vacances est un service d'offres solidaires de réservations de transports, de séjours ou de loisirs en ligne.

Les offres sont diffusées sur le site Internet de l'ANCV www.ancv.com, rubrique «Bourse Solidarité Vacances», accessible et consultable par le Porteur de projets au moyen d'un code d'accès qui lui est attribué à la signature des présentes.

3.2- Modalités de la réservation

L'ANCV est l'interlocuteur unique du prestataire touristique ou de transports ayant mis en ligne sur le site Internet de l'ANCV susvisé une offre dans le cadre du programme BSV.

Il s'ensuit que les réservations de transports, de séjours ou de loisirs mises en ligne sur le site Internet www.ancv.com sont effectuées exclusivement auprès de l'ANCV.

La réservation d'une offre de transport aux conditions du programme BSV est conditionnée par la réservation d'une offre de séjour ressortant également du programme BSV.

Pour l'ensemble des offres, les réservations sont prises en compte dans l'ordre de leur arrivée à l'ANCV et dans la limite des disponibilités. La confirmation ou l'infirmité de la réservation est consultable sur le site Internet de l'ANCV www.ancv.com, rubrique «Bourse Solidarité Vacances». Par la suite, le Porteur de projets reçoit directement du prestataire touristique les documents définitifs de la réservation qu'il se charge de remettre aux Bénéficiaires.

Article 4 – Obligations du Porteur de projets

Le Porteur de projets déclare avoir pris parfaite connaissance du « guide d'utilisation du programme BSV » annexé à la présente convention et y adhérer sans exception ni réserve. Outre les obligations contenues dans le guide d'utilisation du programme BSV, le Porteur de projets s'engage à :

- 4.1. Exercer son activité conformément à la réglementation en vigueur.
- 4.2. **Aviser immédiatement et par écrit l'ANCV de toute modification** portant sur le Porteur de projets ou de ses représentants légaux, et plus généralement de toute modification susceptible d'affecter le maintien de la convention conclue intuitu personae.
- 4.3. **Porter la présente convention à la connaissance** de toute personne, salariée ou bénévole, susceptible d'intervenir au nom du Porteur de projets dans le cadre du programme BSV et s'assurer que celle-ci en a une parfaite connaissance.
- 4.4. **Ne pas appliquer aux Bénéficiaires de frais de dossier ni de surcoûts liés à l'accès au programme BSV s'ajoutant au prix de l'offre tel que mis en ligne sur le site Internet www.ancv.com susvisé.**
- 4.5. **Vérifier l'éligibilité des candidats au départ** en fonction des critères définis à l'article 2 des présentes, dès saisie de la demande de réservation sur Internet.

- 4.6. **Conserver l'ensemble des justificatifs portant sur les critères d'éligibilité durant une période de trois années** à compter de la date de fin du séjour des intéressés et les transmettre à l'ANCV à première demande de sa part.
- 4.7. **Ne pas régler le prix des séjours et des transports ressortant du programme BSV au moyen des Chèques-Vacances attribués dans le cadre du programme des Aides aux Projets Vacances, développé par ailleurs par l'ANCV.**
- 4.8. **S'assurer que les personnes qui s'inscrivent pour un séjour entrant dans le Programme BSV préparent un budget viable** et qu'elles seront à même d'en assurer le règlement.
- 4.9. **S'assurer que les Bénéficiaires sont couverts au titre de leur responsabilité civile** par une assurance, souscrite par eux ou pour leur compte, auprès d'une compagnie d'assurances notoire et en justifier à l'ANCV à première demande de sa part.
- 4.10. **Limiter la durée des séjours à celle prévue dans le cadre de l'offre BSV réservée**, étant entendu qu'aucune prolongation de séjour n'ouvrira droit au tarif consenti dans le cadre du programme BSV.
- 4.11. **Ne pas réserver de prestation de transport dans le cadre du programme BSV qui soit déconnectée d'un séjour du programme BSV.**
- 4.12. **Justifier chaque annulation**, même effectuée dans les délais, par une pièce justificative (certificat médical, acte de décès, attestation d'un professionnel qualifié en cas de problème de transport etc. ...) ou, à défaut et de façon exceptionnelle, par une attestation sur l'honneur émanant du Porteur de projets attestant de l'impossibilité du Bénéficiaire concerné, en raison de circonstances à préciser, de concrétiser l'offre BSV réservée.
- 4.13. **Répondre par écrit et dans le délai d'une semaine à toute demande de justificatifs ou d'explications de l'ANCV** concernant le déroulement de ce partenariat.
- 4.14. Transmettre à l'ANCV **les coordonnées d'un référent** qui pourra être joint en cas de besoin par l'ANCV ou le prestataire touristique durant toute la durée du séjour.
- 4.15. **Ne pas se substituer à l'ANCV** dans le cadre des contacts avec le prestataire touristique pour demander des allotements supplémentaires ou pour toute modification de la réservation initiale.
- 4.16. **Régler au prestataire touristique le prix des prestations réservées** au travers du programme BSV, dans les conditions imposées par le prestataire touristique et, en tout état de cause, dès réception de la facture ou selon les règles de la comptabilité publique, pour les organismes qui y sont soumis.
- 4.17. **Retourner au 31 décembre de chaque année** à l'ANCV- Direction des Politiques Sociales – Service Jeunes, Familles, Insertion, **36, boulevard Henri Bergson 95201 SARCELLES Cedex, le formulaire type de bilan dûment renseigné.**
- 4.18. **Valoriser l'ANCV et sa mission sociale, en particulier au travers de l'ensemble des outils et supports de communication développés par le Porteur de projets.**
Le Porteur de projets s'oblige notamment aux actions suivantes :
 - inviter l'ANCV lors des points et conférences de presse, et lors de toute manifestation de communication portant sur le programme BSV.
 - faire état de l'ANCV sur tout support médiatique des actions soutenues par l'ANCV,

- présenter l'ANCV, sa mission sociale dans les documents promotionnels du programme BSV (dossiers et communiqués de presse relatifs à l'opération et aux actions soutenues par l'ANCV, bilan d'opérations, etc. ...),
- faire état de l'ANCV sur son site Internet avec la présence d'un lien hypertexte vers le site de l'ANCV (www.ancv.com).

Article 5 – Annulation ou modification des réservations des offres du programme BSV

- 5.1. Toute annulation ou modification des réservations doit nécessairement avoir lieu ou bien par écrit (courriel, télécopie, courrier) ou bien par voie informatique via le site Internet www.ancv.com, rubrique BSV, susvisé, dans le respect des dispositions prévues aux articles 5.2 et 5.3 ci-après.
- 5.2. **Avant le délai de rétrocession de l'offre**, le Porteur de projets transmet à l'ANCV toute pièce justificative expliquant les motifs de désistement des personnes concernées, conformément à l'article 4.12 des présentes, et procède lui-même à l'annulation de son dossier de réservation, sur le site Internet www.ancv.com, rubrique BSV. Dans cette hypothèse, aucune facturation n'est adressée au Porteur de projets.
- 5.3. **A l'expiration du délai de rétrocession de l'offre**, les réservations sont considérées comme fermes et définitives et donnent lieu à facturation au Porteur de projets. Ce dernier s'engage toutefois à adresser à l'ANCV toute pièce justificative expliquant les motifs de désistement des personnes concernées, conformément à l'article 4.12 des présentes.
- À titre exceptionnel, des demandes de remplacement de Bénéficiaires pourront être soumises à l'ANCV qui, en concertation avec le prestataire touristique, validera ou non ces demandes. Les personnes candidates au remplacement devront satisfaire aux critères d'éligibilité tels que formalisés à l'article 2 de la présente convention. Quelle que soit la modification (remplacement partiel ou total de la famille), le montant facturé ne saurait être inférieur au montant initialement facturé.
- Le remboursement des titres de transport, si toutefois celui-ci est possible, sera effectué selon les conditions propres au transporteur.

Article 6 – Règlement des prestations des offres du programme BSV

La facturation des prestations est directement adressée par le prestataire touristique au Porteur de projets ayant effectué la réservation de l'offre. Le paiement doit être effectué, conformément aux dispositions de l'article 4.16 des présentes, dans les conditions imposées par le prestataire touristique et, en tout état de cause, dès réception de la facture ou selon les règles de la comptabilité publique, pour les organismes qui y sont soumis.

Aucun règlement quel qu'il soit ne transite par l'ANCV.

L'ANCV n'est responsable d'aucun incident de paiement quel qu'il soit.

Article 7 – Prise d'effet et durée de la convention

La présente convention prend effet à compter du 01^{er} janvier 2012 et prendra fin au 31 décembre de la même année.

Article 8 – Clause intuitu personae

La convention est conclue intuitu personae, en considération de la personne du Porteur de projets.

Celui-ci ne peut pas céder ni transférer ni apporter à un tiers, pour quelle que raison que ce soit, tout ou partie des droits ou obligations résultant de la présente convention, sans l'accord préalable et écrit de l'ANCV.

Article 9 – Limitation de la responsabilité de l'ANCV

L'ANCV ne peut être tenue responsable :

- de la mauvaise ou de la non exécution de la prestation,
- de la mauvaise transmission des documents par les prestataires touristiques,
- de l'absence de réception ou de la mauvaise réception des messages dues à des informations erronées ou à des contraintes techniques,
- des manquements contractuels, quasi-délictuels ou délictuels des prestataires touristiques et des porteurs de projets,
- de l'inexactitude des informations fournies par les porteurs de projets,
- de l'absence de couverture d'assurance des bénéficiaires,
- du comportement des Bénéficiaires durant leur séjour,
- des incidents de paiement des offres de séjours et des prestations y afférentes.

Article 10 – Suspension et résiliation

10.1- Suspension de la convention

L'ANCV se réserve le droit de suspendre unilatéralement, de plein droit et sans sommation, pendant un délai qu'elle détermine librement, l'accès au programme BSV à l'encontre du Porteur de projets ou d'un Bénéficiaire, en cas de survenance de l'un des événements suivants :

- l'absence de paiement par le Porteur de projets ou le Bénéficiaire de tout ou partie des factures au prestataire,
- l'absence de transmission des pièces justificatives requises aux termes des présentes,
- l'absence de respect des règles collectives de vie dans les lieux de séjour,
- un incident signalé par le prestataire touristique.

En cas de survenance de l'un de ces événements, l'ANCV informe le Porteur de projets par lettre recommandée avec demande d'avis de réception de la suspension de la présente convention à son encontre et/ou à l'encontre du Bénéficiaire, de la date d'effet de la suspension et du délai de la suspension prévus, étant précisé que les actions validées par l'ANCV avant la date d'effet de la suspension de la convention seront poursuivies jusqu'à leur terme, conformément aux termes de la présente convention. En cas de suspension de la convention à l'encontre d'un Bénéficiaire, le Porteur de projets s'engage à l'en informer dès réception de la notification qui en sera faite par l'ANCV au Porteur de projets.

A la suspension de la présente convention, pour quelle que cause que ce soit, le Porteur de projets devra immédiatement cesser d'utiliser tout signe distinctif de l'ANCV.

10.2- Résiliation de la convention**10.2.1. Par le Porteur de projets**

Le Porteur de projets peut résilier la présente convention, à tout moment, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception. Cette résiliation est effective à compter de la réception par l'ANCV de la notification de la résiliation.

10.2.2. Résiliation de plein droit de la convention

La présente convention est résiliée de plein droit en cas de survenance de l'un des événements suivants :

- le Porteur de projets contrevient à l'une de ses obligations conventionnelles prévues aux termes de la présente convention,
- le Bénéficiaire de l'offre ressortant du programme BSV transmet des informations erronées ou bien manifeste un comportement inadéquat sur le lieu de vacances,
- en cas de modification substantielle d'un ou des éléments du partenariat conditionnant la validité de la présente convention.

Les actions validées par l'ANCV avant la date d'effet de la résiliation sont poursuivies jusqu'à leur terme conformément aux termes de la présente convention.

A la cessation de la présente convention pour quelque cause que ce soit, le Porteur de projet devra immédiatement cesser d'utiliser tout signe distinctif de l'ANCV.

Article 11 – Clause Informatique et libertés

Les informations recueillies dans le cadre de la présente convention font l'objet d'un traitement informatique destiné, selon le cas, à la gestion des demandes de réservation de séjours ou des demandes d'aides au transport dans le cadre du programme BSV.

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978, le Porteur de projets et les Bénéficiaires disposent d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui les concernent. S'ils souhaitent exercer ce droit et obtenir communication des informations les concernant, ils s'adressent à **l'ANCV - Direction des Politiques Sociales**, 36, boulevard Henri Bergson 95201 SARCELLES Cedex.

Article 12 – Attribution de juridiction

Tout litige ou contestation auxquels la présente convention pourrait donner lieu est de la compétence exclusive des tribunaux compétents dans le ressort du siège social de l'ANCV, y compris en cas de procédure de référé, de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.

Article 13 - Annexes

L'annexe « Guide d'utilisation du programme BSV » à la présente convention en fait partie intégrante et est indissociable.

Fait à SARCELLES, L'AN DEUX MILLE...
Le (jour et mois)
En deux exemplaires originaux

**Pour (nom de l'organisme partenaire
Porteur de projets)**

**Pour l'Agence Nationale
pour les Chèques-Vacances**

(Nom et titre du représentant légal)

**Philippe LAVAL
Directeur Général**

FICHE DE DEMANDE D'AGREMENT

PREMIER VOLET : CARACTERISATION DE LA STRUCTURE

Pour toutes les structures ayant déjà rempli cette fiche pour la précédente convention, il n'est pas nécessaire d'implémenter de nouveau les lignes du premier volet, sauf informations nouvelles.

Dénomination :
Adresse.....
.....
Code postal.....
Ville.....
Téléphone.....Fax.....
Courriel.....@.....

Type de publics soutenus par la structure

- Familles Adultes isolés Jeunes
 Enfants Seniors Autres :

Activités habituelles de la structure

Affiliation

Votre structure adhère-t-elle à un (des) réseau(x) national (nationaux) ou local (locaux)

- Non
- Oui :

Votre structure a-t-elle déjà une action sur le champ de l'aide au départ en vacances ?

- Non
- Oui (en décrire les publics, dispositifs, modalités et partenaires) :
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Type de publics ciblés par l'adhésion à BSV :

- Familles Adultes isolés Jeunes
- Enfants Seniors Autres :

Objectifs attendus par l'adhésion à BSV :

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Quelles interventions comptez-vous mettre en œuvre auprès des personnes souhaitant partir dans le cadre de BSV ? (*promotion, sensibilisation, aide à la préparation, accompagnement socio-éducatif, ...*)

.....
.....
.....
.....
.....

Etiez-vous partenaire en 2011 ?

Non (dans ce cas, le deuxième volet de cette fiche ne vous concerne pas, passez directement au troisième volet)

Oui (merci de dûment renseigner le deuxième volet de cette fiche)

**DEUXIEME VOLET :
BILAN D'UTILISATION BSV 2011**

A remplir impérativement

Identifiant BSV : C00.....

Partenaire depuis.....

Référent opérationnel BSV :

Monsieur Madame Mademoiselle

Nom : Prénom :

Fonction :

Statut : Salarié(e) Bénévole

Téléphone.....Fax.....

Courriel.....@.....

Sélection des bénéficiaires et implication dans la préparation des séjours

- pas de séances de préparation
- séances collectives*
- séances individuelles
- selon les thématiques abordées et les besoins de chacun

Autres éléments concernant la préparation des séjours :

.....
.....
.....

Avez-vous concrétisé des séjours en 2011 dans le cadre de BSV ?

Oui (merci de dûment renseigner le tableau ci-après)

Non (pourquoi ?)

- pas de demande
- offres non disponibles
- trains nécessaires mais indisponibles(horaires, délais, ...)
- offres en décalage avec les souhaits des personnes
- annulations du fait des personnes
- manque de moyens internes (personnel, matériel, ...)
- dispositif inadapté :

.....

Dossiers annulés

N°	Famille/Groupe	Date réservation	Date annulation	Motifs

Evaluez le dispositif

L'équipe BSV

	++	+	-	--
Facilité de contact				
Qualité des échanges				
Rapidité de traitement				

Le logiciel

	++	+	-	--
Facilité d'utilisation				
Efficacité				

Les offres de séjour

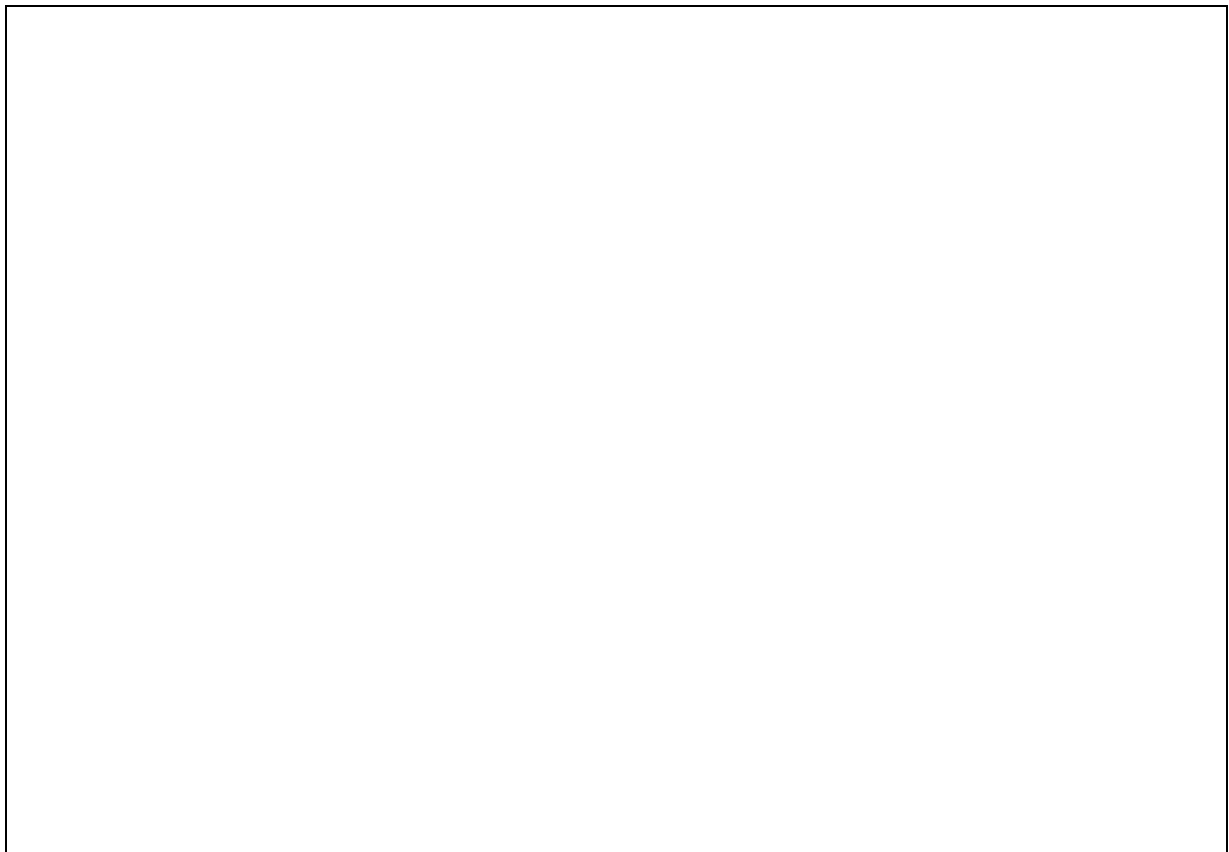
	++	+	-	--
Qualité				
Disponibilité				

Le fonctionnement (réservation, annulation, facturation, ...)


	++	+	-	--
Fonctionnement				

Appréciation globale du programme par l'organisme partenaire

N'hésitez pas à nous transmettre vos témoignages



Propositions d'amélioration



TROISIEME VOLET :

RECAPITULATIF DES PIECES DEMANDEES

Pour les associations

- Statuts de votre structure
- Déclaration d'existence
- Extrait du PV de CA présentant la dernière liste en date du bureau
- Rapport moral et financier 2010

Pour les collectivités publiques

- Décision délibérative d'adhérer au programme BSV

Pour les deux types de partenaire

- Fiche de demande d'agrément
- Convention signée en deux exemplaires paraphée à chaque page et signée, avec le cachet de la structure.

CACHET DE LA STRUCTURE

SIGNATURE

**Agence Nationale pour les Chèques-Vacances
Programme Bourse Solidarité Vacances - Guide pratique**

ANCV – Service BSV - 36, boulevard Henri Bergson – 95201 Sarcelles cedex
Tél (standard): 01 34 29 53 00 Fax : 01 34 29 53 30 Courriel : bsv@ancv.fr

**GUIDE UTILISATEURS
PROGRAMME BOURSE SOLIDARITE VACANCES**

SOMMAIRE

Introduction	18
1 – Comment se faire agréer par BSV et bénéficier d'un mot de passe ?	19
2- Comment réserver un séjour BSV ?	20
3- Comment réserver un transport avec mon séjour ?.....	35
4- Ayez les bons réflexes !.....	41

Introduction

Ce guide a une vocation uniquement pratique. Il doit servir à vous familiariser avec l'outil BSV. En aucune manière, il ne peut se substituer à la lecture et la compréhension de la convention partenariale.

Préambule : Introduction sur BSV et ses principes

Aux termes des articles L. 411-1 et suivants et R. 411-1 et suivants du Code du Tourisme, l'Agence Nationale pour les Chèques Vacances est un établissement public de à caractère industriel et commercial qui a pour mission essentielle de gérer et développer le programme des Chèques-Vacances et d'attribuer des aides en faveur des actions relatives aux équipements de tourisme et de loisirs à vocation sociale ainsi qu'en faveur des actions contribuant à l'application des politiques sociales du tourisme et des vacances.

Cet établissement est placé sous la tutelle du Secrétariat chargé du Commerce, de l'Artisanat, des PME, du Tourisme et des Services auprès du Ministère de l'Economie, de l'Industrie et de l'Emploi.

Dans le cadre de sa mission de service public visant à favoriser l'accès aux vacances pour tous, l'Agence assure notamment la mise en œuvre du programme Bourse Solidarité Vacances (BSV).

Ce programme vise à permettre le départ en vacances, voire la pratique de loisirs de personnes à revenus modestes, ayant besoin d'une aide financière pour pouvoir y accéder, mais par ailleurs suffisamment autonomes pour construire leur projets de vacances et s'intégrer harmonieusement sur les sites de vacances mis à disposition par les partenaires.

Il s'adresse à des structures locales ou nationales, à vocation sociale, caritative, d'animation, médico-sociale ou socio-éducatives qui s'appuient notamment sur la thématique « aide au départ en vacances » pour mettre en œuvre leur projet social ou associatif.

Les personnes les plus fragilisées, qui nécessitent un accompagnement social ou méthodologique pour concrétiser leur projet sont orientées vers le programme des Aides aux Projets Vacances, également géré par l'Agence dans le cadre de sa mission sociale.

Dans le cadre du programme Bourse Solidarité Vacances (BSV), l'ANCV collecte auprès des prestataires touristiques le plus grand nombre d'offres de séjours solidaires, de transport ou de loisirs de qualité dans les structures de vacances, et les met à disposition des porteurs de projets conventionnés (associations, collectivités locales...), étant précisé que ces porteurs de projets ont pour mission de sélectionner et préparer les publics qu'ils accompagnent au sein de leur structure.

Tarifs indicatifs des séjours d'une semaine :

- entre 70€ et 130€ pour une location,
- entre 80€ et 130€ par adulte en demi-pension ou pension complète,
- entre 0€ et 80€ par enfant en demi-pension ou pension complète.

1 – Comment se faire agréer par BSV et bénéficiaire d'un mot de passe ?

L'accès aux offres de vacances dans le cadre du programme BSV est réservé aux partenaires porteurs de projets agréés exclusivement. Cet agrément se matérialise par :

- la signature d'une convention de partenariat,
- l'attribution d'un identifiant et d'un mot de passe permettant la consultation et la réservation des offres présentées dans le cadre de BSV. Ce mot de passe est attribué au seul bénéficiaire de la structure en ayant fait la demande. Il n'est ni cessible, ni transmissible.

Cet agrément s'obtient de deux façons distinctes, selon que le porteur de projets :

- souhaite initier pour la première fois son partenariat avec l'ANCV dans le cadre du programme BSV,
- est déjà partenaire de l'ANCV dans le cadre du programme BSV, et qu'il souhaite reconduire son partenariat.

1.1- Lorsque le porteur de projets souhaite bénéficier d'un premier agrément BSV :

Il doit adresser à l'ANCV :

**ANCV / Programme BSV
36, Bld Henri Bergson
95201 Sarcelles Cedex**

les pièces suivantes :

1.1.1- Si la demande émane d'une association :

- statuts de l'association,
- déclaration d'existence,
- liste des membres du bureau,
- dernier rapport moral et financier,
- fiche d'agrément dûment renseignée,
- deux exemplaires signés de la convention de partenariat.

Ces documents seront étudiés par l'ANCV et donneront lieu :

- à l'attribution d'un code d'accès, qui sera communiqué par courriel,
- à l'envoi en retour d'un exemplaire de la convention de partenariat signé par toutes les parties, l'autre exemplaire restant à l'usage des services de l'ANCV.

Dès lors, le porteur de projet pourra utiliser les services du programme BSV.

1.1.2- Si la demande émane d'une collectivité locale ou territoriale :

- décision de l'assemblée délibérante,
- fiche d'agrément dûment renseignée,
- deux exemplaires (ou plus selon les besoins de la collectivité) signés de la convention de partenariat.

Ces documents seront étudiés par l'ANCV et donneront lieu :

- à l'attribution d'un code d'accès, qui sera communiqué par courriel,
- à l'envoi en retour d'un (ou des) exemplaire(s) de la convention de partenariat signé par toutes les parties, l'autre exemplaire restant à l'usage des services de l'ANCV.

Dès lors, le porteur de projet pourra utiliser les services du programme BSV.

1.2- lorsque le porteur de projets souhaite reconduire le partenariat :

Il doit retourner au service à l'ANCV :

- le formulaire-type de bilan dûment complété et signé ;
- deux exemplaires (ou plus) signés de la convention de partenariat ;
- les pièces juridiques ou administratives (cf.1.1.1 ou 1.1.2) si celles-ci ont été modifiées lors de l'année écoulée.

Ces documents seront étudiés par l'ANCV et donneront lieu :

- à l'attribution d'un nouveau code d'accès, qui sera communiqué par courriel,
- à l'envoi en retour d'un exemplaire de la convention de partenariat signé par toutes les parties, l'autre exemplaire restant à l'usage des services de l'ANCV.

Dès lors, le porteur de projet pourra utiliser les services du programme BSV.

2- Comment réserver un séjour BSV ?

Après avoir signé une convention de partenariat, le partenaire porteur de projets se verra communiquer un identifiant personnel ainsi qu'un mot de passe. Ces codes d'accès sont nécessaires pour accéder au site de réservation en ligne des loisirs et des séjours de vacances proposés par l'ANCV. Ces codes d'accès sont incessibles et intransmissibles.

Les réservations sont prises en compte dans l'ordre de leur arrivée à l'ANCV et dans la limite des disponibilités. La confirmation ou l'infirmité de la réservation sont consultables sur le site www.ancv.com rubrique « Bourse Solidarité Vacances ».



L'accès aux offres du programme BSV se fait par l'intermédiaire du site internet de l'ANCV à l'adresse suivante : www.ancv.fr, rubrique « Bourse Solidarité Vacances » puis « Accès extranet »

- Puis, saisir vos identifiant et mot de passe
- Pour rechercher une offre de séjour, il faut utiliser le moteur de recherche avancée.

2.1- Rechercher un séjour

- Sur la page de la recherche avancée, vous êtes invités à renseigner les critères (type de séjour, période, zone géographique, ...)

Attention : plus vos critères seront nombreux et stricts, moins vous trouverez d'offres leur correspondant.

Une fois la recherche lancée, vous arriverez à une liste de séjours correspondants.

Il vous suffira de cliquer sur une des offres proposées pour accéder à son contenu détaillé.

Vous trouverez toujours les informations suivantes, décisives pour votre dossier :

- le code de l'offre en question,
- la semaine durant laquelle le séjour est proposé,
- les informations sur les dates et heures d'arrivée et de départ. Nous vous conseillons de lire attentivement les horaires qui sont précisés : pour l'arrivée, il s'agit de l'heure à partir de laquelle les logements pourront être mis à disposition des vacanciers. Pour le départ, il s'agit des heures avant lesquelles les vacanciers devront libérer les logements qu'ils occupent.
- l'état de disponibilité (c'est à dire s'il reste ou non des places disponibles) de l'offre.
- la date limite de réservation, c'est à dire la date jusque laquelle l'offre a été mise à disposition de BSV par le partenaire offreur.

Une fois qu'un séjour est identifié comme correspondant aux souhaits et contraintes du public d'une part, et disponible d'autre part, vous pouvez initier l'étape de réservation.

2.2- Réserver un séjour

Pour réserver un séjour, il vous faut soit noter le code de l'offre souhaitée, soit démarrer la réservation directement à partir de l'offre, ce que le nouveau progiciel BSV Web permet désormais.

Il faut toujours indiquer le nom, le prénom et les coordonnées téléphoniques du référent (le référent est la personne salariée ou bénévole qui, au sein de votre structure, suivra les vacanciers dans le cadre de leur projet).

Attention : Ce référent devra être joignable en cas de besoin durant toute la durée du séjour concerné (Cf. Article 4 : Obligations du porteur de projets de la convention de partenariat).

La saisie d'une famille ou d'une personne implique grandes catégories de renseignements qu'il vous faudra toujours collecter avant d'entamer tout inscription :

- les noms, prénoms et dates de naissance,
- les types et montants des revenus,
- l'antériorité des derniers départs.

Toute inscription donnera lieu à l'affectation d'un numéro de dossier. Il vous sera demandé lors de vos échanges avec l'ANCV.

Cas particulier : Si vous souhaitez réserver pour une famille dont le nombre de personnes est supérieur à la capacité d'accueil du logement choisi, vous pouvez réserver un second logement sous réserve de disponibilité.

Un adulte au moins devra être hébergé dans chacun des logements réservés. Aucun logement ne pourra être attribué à des enfants seuls, sauf autorisation de l'hébergeur, ce qui peut arriver en cas de logements mitoyens.

Vous avez :

- trouvé une offre correspondant aux demandes et contraintes des vacanciers,
- créé un dossier,
- transmis toutes les informations demandées sur les participants,
- réservé un séjour.

Vous pouvez arriver ainsi à l'étape suivante permettant de réserver le transport (voir 3.2)

2.3- Activer la réservation d'un séjour

2.3.1- Justification des revenus des personnes inscrites

Depuis 2010, les personnes doivent attester de revenus modestes pour bénéficier du programme BSV.

- Lorsqu'une famille part, ce sont les revenus de la famille dont il vous faudra justifier.
- Lorsque ce sont des jeunes ou des adultes isolés qui partent, ce sont les revenus de chaque participant dont il faudra justifier.

Il ne sera pas nécessaire de nous envoyer les justificatifs pour chaque dossier. En revanche, ils doivent être prêts pour être fournis à première demande.

Vous avez obligation de les conserver pendant trois ans.

Les seuils économiques d'éligibilité maximum sont indiqués dans votre convention de partenariat. Ils peuvent être de plusieurs types :

Indicateur	Pièces justificatives
- soit d'un Quotient Familial CAF inférieur ou égal à 800 (huit cents euros)	Attestation CAF de l'année N-1 laissant apparaître le QF

- soit du bénéfice du Revenu Minimum d'Insertion (RMI) ou du Revenu de Solidarité Active (RSA)	Attestation du bénéfice du Revenu de Solidarité Active/RMI de l'année en cours																						
- soit du bénéfice de l'Allocation aux Adultes Handicapés (AAH)	Attestation du bénéfice de l'Allocation aux Adultes Handicapés (AAH) de l'année en cours																						
- soit d'un Revenu Fiscal de Référence dont les plafonds, selon le nombre de parts fiscales du foyer, sont répertoriés dans le tableau ci-dessous :	Dernier avis d'imposition ou de non imposition																						
<table border="1"> <tr> <th colspan="2">- Seuils RFR selon nb parts fiscales</th> </tr> <tr> <th>- Nb de parts fiscales</th> <th>- RFR plafond en €</th> </tr> <tr> <td>- 1</td> <td>- 17 280</td> </tr> <tr> <td>- 1,5</td> <td>- 21 600</td> </tr> <tr> <td>- 2</td> <td>- 25 920</td> </tr> <tr> <td>- 2,5</td> <td>- 30 240</td> </tr> <tr> <td>- 3</td> <td>- 34 560</td> </tr> <tr> <td>- 3,5</td> <td>- 38 880</td> </tr> <tr> <td>- 4</td> <td>- 43 200</td> </tr> <tr> <td>- 4,5</td> <td>- 47 500</td> </tr> <tr> <td>- 5</td> <td>- 51 840</td> </tr> </table>		- Seuils RFR selon nb parts fiscales		- Nb de parts fiscales	- RFR plafond en €	- 1	- 17 280	- 1,5	- 21 600	- 2	- 25 920	- 2,5	- 30 240	- 3	- 34 560	- 3,5	- 38 880	- 4	- 43 200	- 4,5	- 47 500	- 5	- 51 840
- Seuils RFR selon nb parts fiscales																							
- Nb de parts fiscales	- RFR plafond en €																						
- 1	- 17 280																						
- 1,5	- 21 600																						
- 2	- 25 920																						
- 2,5	- 30 240																						
- 3	- 34 560																						
- 3,5	- 38 880																						
- 4	- 43 200																						
- 4,5	- 47 500																						
- 5	- 51 840																						
- soit du bénéfice de la Couverture Maladie Universelle (CMU)	Attestation CMU de l'année en cours																						

Dans le cas où une personne ne serait pas en mesure de produire l'un des justificatifs listé ci-dessus, le partenaire porteur de projet pourra convenir, avec l'ANCV, et sous réserve de l'accord de celui-ci, de la production d'une pièce justificative alternative.

Les personnes salariées ou bénévoles impliquées au sein des structures agréées peuvent bénéficier du programme BSV sous réserve de leur capacité à justifier de leur éligibilité au regard des seuils économiques qui figurent ci-dessus. Ces personnes ne devront pas constituer le public majoritairement orienté par chaque structure.

Les personnes n'ayant pas présenté l'un de ces justificatifs de revenus seront considérées comme inéligibles au programme BSV.

2.3.2- Vérification des revenus et activation des réservations

Dans certains cas, l'ANCV pourra demander l'envoi des justificatifs. Dès réception, et après leur examen, l'ANCV activera la réservation. Quelle que soit l'issue donnée à la demande, vous en serez informés par courriel.

2.4- Modifications et annulation de séjour

2.4.1- Modifier la composition d'une famille

Toute modification sur une inscription doit être justifiée. Il n'est pas possible d'annuler un séjour déjà accepté dans le but d'inscrire les bénéficiaires sur un autre séjour.

Si une famille demande à changer sa composition alors que *le délai de rétrocession*¹ est dépassé, la règle concernant l'annulation hors-délai d'une famille entière s'applique aux personnes remplacées à l'intérieur d'une même famille, c'est-à-dire que la facture doit rester d'un montant égal ou supérieur, quand bien même les nouveaux inscrits relèvent normalement d'un tarif inférieur.

Il faut s'assurer que les nouveaux inscrits ne mettent pas la composition finale de la famille en contravention avec les conditions générales de l'offre (limite d'âge, taille des lits réservés aux moins de 12 ans...).

2.4.2- Annulation d'un séjour

Toute annulation doit prendre une forme écrite, rien ne peut se faire oralement. Vous devez, à chaque annulation, en donner les raisons et fournir un justificatif.

Deux grands types de cas se présentent :

- annulation avant le délai de rétrocession de l'offre : dans ce cas, aucun frais ne pourra vous être demandé.
- annulation après le délai de rétrocession : dans cette situation, la facture est due et à 100%.

Tant que le délai de rétrocession n'est pas arrivé à expiration, vous avez la possibilité d'annuler vous-mêmes votre dossier sur internet. Il existe une fonction idoine sur le progiciel.

Comment faire pour annuler après le délai de rétrocession ?

Après le délai, vous ne pouvez plus rien modifier sur votre dossier. Seule l'ANCV est habilitée à intervenir.

Il vous faut donc impérativement envoyer un mail ou un fax afin de signifier au plus vite votre annulation.

N'oubliez pas, là encore, de donner les raisons de l'annulation et d'envoyer un justificatif.

¹ Le délai de rétrocession est le temps laissé par un prestataire touristique, pendant lequel il bloque les séjours dédiés à BSV. C'est pourquoi toute offre BSV est assortie d'un délai de rétrocession, que la réservation doit se faire au fur et à mesure auprès de l'offreur, ou qu'elle ne soit lui envoyée qu'à l'expiration du délai. En tout état de cause, passé le délai, toute réservation est FERME ET DEFINITIVE, et ne peut supporter que des changements qui ne lèsent pas l'offreur.

ATTENTION ! Aucune annulation ne peut se faire par téléphone. Il faut impérativement une trace écrite. Cela vaut d'ailleurs pour toute modification de dossier.

2.5- Facturation et paiement

Chaque offreur touristique propose des modalités de paiement particulières. Le règlement des séjours est précisé sur chaque fiche descriptive.

Le paiement du séjour doit être exclusivement effectué par chèque y compris lorsque la fiche descriptive du séjour précise que les bons CAF sont acceptés.

Concernant les bons CAF : il est possible de les faire tamponner par le responsable du site de séjour afin que le bénéficiaire se fasse rembourser après son séjour.

Néanmoins, chaque CAF étant indépendante, nous vous demandons de vérifier cette possibilité auprès de la CAF de votre secteur.

Certains prestataires touristiques demandent une lettre de caution. Celle-ci sera signée par la famille à son arrivée sur le site contre remise des clefs. En cas de défaillance de la famille, le partenaire sera infailliblement responsable.

La facture et/ou le bon de séjour sont systématiquement envoyés par l'offreur touristique à l'adresse postale du partenaire porteur de projets. Vous devez nous contacter si une semaine avant le départ, vous n'avez pas reçu la facture et/ou le bon de séjour.

Lors de la saison estivale et/ou les périodes de vacances scolaires, en raison d'un surcroît d'activité, il est possible que certains prestataires touristiques prennent du retard dans l'envoi des factures.

2.6- Relations avec les offreurs touristiques

L'ANCV est l'interlocuteur unique du prestataire touristique ou de transport ayant déposé une offre dans le programme BSV. C'est-à-dire que les réservations de séjours, de transports ou d'activités de loisirs telles que définies sur le site Internet www.ancv.com sont effectuées exclusivement auprès de l'ANCV.

Toutefois, dans la mesure où les coordonnées du centre de vacances sont indiquées sur les fiches séjours, vous pouvez bien évidemment contacter le site après vous être assuré que l'information que vous recherchez ne figure pas déjà sur la fiche descriptive de l'offre.

En aucun cas vous ne devez contacter les sièges sociaux, les adresses et numéros de téléphones commerciaux des différents prestataires touristiques.

Par ailleurs :

l'offreur ne doit pas être contacté de manière intempestive et injustifiée, le partenaire demandeur ne peut et ne doit pas se substituer à BSV pour demander des allotements supplémentaires ou pour tout changement de réservation,

l'offreur ne doit pas être contacté pour assurer les transferts entre les gares et les lieux de séjours. En cas de difficulté, vous pouvez contacter BSV.

3- Comment réserver un transport avec mon séjour ?

3.1- Le principe

L'ANCV propose, dans le cadre de son partenariat avec la SNCF, aux bénéficiaires des séjours réservés dans le cadre de BSV, des places de train à tarifs préférentiels.

Cette possibilité est restreinte aux bénéficiaires de séjours BSV. Les transports ne peuvent être réservés indépendamment d'un séjour et ne sont attribués que dans la limite des disponibilités. Il s'agit toujours d'un trajet aller / retour.

Le coût est de 30 € par personne pour un aller / retour quelque soit le trajet et payable uniquement par chèque à l'ordre de la SNCF.

Le trajet est gratuit pour les enfants de moins de 4 ans pris sur les genoux. Dans le cas contraire, ils paient une place entière (30 €).

Les couchettes sont facturées 17,50 € par personne et par aller (tarif donné à titre indicatif, peut changer selon les gares). Les sièges inclinables sont gratuits.

Les billets doivent être réservés impérativement à J- 40 (jours calendaires)

Aucune dérogation n'est possible.

Naturellement, toutes les informations chiffrées sont susceptibles de varier dans le temps.

3.2- La méthode pour réserver

3.2.1- Pour réserver un billet de train

Désormais, BSV Web permet d'ouvrir un dossier train en ligne. Les informations saisies, une fois vérifiées par l'équipe BSV, seront transmises automatiquement par mail à la SNCF ;

Votre dossier train BSV WEB présente les avantages suivants :

- sa transmission instantanée à la SNCF sécurise les données en les doublant (la SNCF reçoit et le mail et votre dossier papier)
- elle permet aussi à la SNCF de vérifier en temps réel les disponibilités des trains (cela peut éviter le cas échéant de faire un dossier papier, avec règlement, pour rien)
- en cas d'extrême urgence, et dans les cas d'exception, elle peut bloquer des places sur la base du mail, en attendant votre dossier papier.

ATTENTION ! Cette dématérialisation partielle du dossier train ne fonctionnera que si vous envoyez immédiatement :

- un chèque du montant correspondant à votre demande, assorti des références de votre dossier (le numéro de dossier devra toujours figurer au dos du chèque), du nom et des coordonnées du référent, afin que l'équipe BSV et la SNCF puissent faire rapidement la jonction avec la demande électronique,
- une enveloppe à l'adresse de votre structure, sans timbre, de la taille d'un billet de train,
- enfin un exemplaire papier de votre demande, avec la fiche de réservation dédiée à cet effet.

Tout envoi incomplet sera retourné à l'expéditeur sans avoir été traité.

Il vous faut **dans un premier temps** identifier les trajets SNCF existants et accessibles dans le cadre de BSV. Pour cela :

Visitez le site de la SNCF : <http://www.voyages-sncf.com>, rubrique « Consultation des horaires », et choisissez les trajets les plus adaptés aux demandes et contraintes des familles, et **en veillant notamment à vérifier que le trajet choisi ne concerne pas une plage horaire des trains interdits.**

Une fois les horaires identifiés, remplissez chacun des tableaux « Aller » et « Retour » du formulaire type de demande de transport en ligne (Date, nombre de billets, gare de départ, N° du train, heure de départ, gare d'arrivée, heure d'arrivée). En cas de correspondance, notez précisément les caractéristiques de chaque trajet.

Précisez, le cas échéant, si vous souhaitez des couchettes ou des sièges inclinables (les équipes de BSV tâcheront de vous apporter satisfaction dans la limite des places disponibles).

Il est vivement recommandé d'envoyer votre chèque de confirmation en recommandé avec accusé de réception afin d'en constituer la traçabilité.

Vous pourrez éventuellement être contacté dans le cadre de la gestion de votre demande si le besoin s'en fait sentir (modification d'horaires par la SNCF, aléas de gestion, ...)

La SNCF vous adressera directement les billets réservés. Si ces derniers n'arrivaient pas, n'attendez pas le dernier moment pour prévenir l'équipe BSV, laissez-vous jusqu'à 10 jours maximum avant le départ.

En cas de besoin, il vous est strictement interdit de communiquer directement avec la SNCF. Seuls les collaborateurs en charge de la gestion du programme BSV sont habilités à vous renseigner.

3.2.2- La méthode pour modifier ou annuler une réservation de train

- **Dans le cas d'une demande de modification / échange de billet**

Les modifications / échanges de billet de train sont admis dans le cadre de BSV.

Une modification survenant dans un délai de 15 jours avant la date de départ peut être réalisée sans frais.

Dans tous les cas, vous devez joindre à votre demande :

- une enveloppe non timbrée à l'adresse de votre structure,
- les billets initiaux, s'ils vous ont déjà été livrés.

Il n'est pas nécessaire, dans le cadre d'une demande de modification / échange de billets, d'adresser à nouveau un chèque. Celui que vous aurez déjà adressé dans le cadre de votre demande initiale sera conservé.

Comme dans le cas d'une demande de réservation initiale, la SNCF vous adressera directement les billets réservés.

- **Dans le cas d'une demande d'annulation / remboursement de billet**

Les remboursements, partiels, sont possibles jusqu'à J-15.

Les billets réservés dans le cadre de BSV pourront être remboursés à hauteur de 90 % de leur coût solidaire (soit 27 € par billet par rapport à 30), si :

- la demande d'annulation / remboursement est transmise au service en charge de BSV au plus tard 21 jours avant la date de départ, afin que le service ait de son côté la possibilité matérielle de transmettre la demande à la SNCF dans les temps,
- la demande d'annulation est motivée et justifiée (pièce justificative ou à défaut, attestation sur l'honneur des participants).

Dans tous les cas, vous devez joindre à votre demande :

- **le RIB du titulaire du compte à créditer lors du remboursement,**
- **une demande écrite d'annulation / remboursement,** émanant de la famille et / ou de son référent, accompagnée d'une **pièce justificative** de cette demande ou à défaut, d'une attestation sur l'honneur,
- les **billets originaux**, s'ils vous ont déjà été livrés.

Toute demande incomplète sera retournée à l'expéditeur et ne sera pas traitée.

La SNCF est souveraine pour étudier les demandes d'annulation / remboursement qui lui sont adressées. La décision de ce partenaire ne saurait en aucun cas être remise en cause.

En cas d'accord par la SNCF, le compte dont le RIB a été expédié sera crédité directement. Nous vous remercions de prévenir, dans un souci de sécurité, les services en charge de la gestion de BSV dès que vous constaterez le caractère effectif du remboursement.

Remarques : Billets perdus.

Lorsque les bénéficiaires perdent leurs billets de train, aucun recours n'est malheureusement possible. Aucun échange ou remboursement ne pourra être réalisé, quelle que soit la date de la perte.

Astuces transport

Dans le cadre de la préparation du séjour, il nous semble important de vérifier attentivement les points suivants :

- **en cas de correspondance**, le délai entre l'arrivée du premier train et le départ du deuxième doit être suffisant pour permettre à la famille de réaliser son changement de train. Attention : dans certaines villes (Paris, Lyon ou Lille notamment), les familles pourront être appelées à changer de gare.
- **la question des transferts** (déplacement depuis la gare d'arrivée jusqu'au site de vacances ou de la gare jusqu'au lieu de résidence des personnes) doit être évoquée. L'office de tourisme, dont les coordonnées sont mentionnées sur chacune des fiches descriptives des offres de séjour, pourra vous renseigner sur les moyens de transport disponibles localement. Les lieux de séjours éloignés des gares sont classés avec « voiture obligatoire ». L'offreur ne doit pas être contacté pour assurer les transferts entre les gares et les lieux de séjours. En cas de difficulté, vous pouvez contacter BSV.
- **les horaires de mise à disposition des logements** à l'arrivée et de départ à la fin du séjour figurent sur chacune des fiches descriptives de séjour. Consultez-les attentivement afin de veiller à leur compatibilité avec les horaires de transport.
Ex : les séjours proposés par Pierre et Vacances débutent pour la plupart le samedi à 17h00. Une famille qui arriverait en milieu de matinée ne pourrait ainsi pas occuper sa chambre avant cette échéance.

4- Réserver une offre de loisirs

L'offre loisirs regroupe les parcs de loisirs, les spectacles, les musées....

Toute personne ayant bénéficié d'un séjour long peut aussi prétendre la même année à une offre loisirs ; de même une personne peut cumuler 2 ou plusieurs offres de loisirs une même année selon le nombre de places disponibles.

L'offre SNCF ne s'applique pas aux offres de loisirs. Néanmoins, l'offre loisirs située en Ile-de-France n'est pas réservée exclusivement aux Franciliens.

L'offre loisirs obéit au même principe d'équité que l'offre touristique. Cela dit, sa variété nous conduit à modifier les règles de répartition

en fonction du nombre de places obtenues et de la date à laquelle BSV les reçoit.

Aucune réservation ne pourra se faire sous X. Tous les noms devront être communiqués au moment même de la réservation qui se fera sur www.ancv.fr, rubrique BSV, à la rigueur par fax uniquement pour les associations non équipées.

La réservation en elle-même ressemble beaucoup à celle qui concerne les séjours touristiques.

Respectez bien les champs obligatoires : NOM – PRENOM – DATE DE NAISSANCE des bénéficiaires.

Une fois le dossier validé, les places sont envoyées au porteur de projet (association, service social...) par lettre recommandée avec accusé de réception.

Pour ceux qui le souhaitent, les places peuvent être retirées à l'accueil de l'ANCV à condition de nous prévenir suffisamment à l'avance.

ATTENTION : En cas de perte des billets et pour des raisons indépendantes de BSV, nous ne serons en mesure d'effectuer ni remplacement ni échange.

Dans le cas où les places ne nous ont pas été envoyées directement, elles sont en général à retirer sur le lieu même de la manifestation.

Contrairement aux offres touristiques, il n'existe pas de délai de rétrocession. Le seul délai dont il faille tenir compte est celui d'un envoi en lettre recommandée (prévoir approximativement 3 jours)

Dans le cas où un porteur de projet souhaiterait bénéficier à un même moment de plusieurs offres de loisirs différentes, il peut en faire la demande, mais BSV donnera toujours la priorité au porteur qui n'aura encore bénéficié d'aucune offre.

4- Ayez les bons réflexes !

Quand vous montez un dossier Bourse Solidarité Vacances, quelques bons réflexes doivent être mis en œuvre et quelques règles respectées :

a) Afin de veiller à la répartition solidaire et équitable du programme BSV, ne pas saisir plus de cinq demandes de séjours dans la même semaine auprès d'un même offreur touristique, étant précisé que les cinq offres peuvent concerner la même semaine de séjour.

b) Ne pas appliquer aux bénéficiaires de frais de dossier ni de surcoûts liés à l'accès au programme BSV s'ajoutant au prix de l'offre telle que définie sur le site Internet **www.ancv.com**

c) Vérifier le temps qui vous sépare de la date de rétrocession.

Si vous êtes à une semaine de cette date, cela signifie que toute annulation sera probablement hors-délai, et vous mettra donc dans une situation délicate. Il est donc risqué de réserver un séjour dans ces conditions ; si vous le faites quand même vous devez être sûrs de vous.

d) Vérifier le temps qui vous sépare de la date limite de réservation de train.

Vous pouvez être largement dans les temps pour réserver un séjour mais ne plus être dans les délais pour réserver le train au tarif BSV.

Si vous réalisez trop tard que le train BSV sera impossible, et qu'entre temps c'est aussi le délai d'annulation sans frais (avant la date de rétrocession) qui est dépassé, vous subissez une double peine : contraints d'annuler et de payer des frais.

Sans aller jusque là, réserver un séjour sans réaliser que le billet SNCF ne sera pas accessible via BSV et sans pouvoir en assumer les frais au prix public, cela revient à le bloquer pour rien.

e) Vérifier que le budget de la famille sera suffisant.

Suivant la destination, la formule du séjour, le mode de réservation du train, la période choisie, etc., le budget lié à un séjour peut varier considérablement. Il faut systématiquement vous assurer de la faisabilité financière des vacances, au-delà du seul prix solidaire du séjour lui-même.

f) Vérifier que tous les aspects de la fiche descriptive ont été pris en compte.

Voiture obligatoire, pas d'animations, ou animations pour les adolescents seulement, piscine mais seulement en été, télévision mais payante.....Un séjour est un ensemble de possibles et de contraintes : il faut vous assurer que tous les aspects décrits font un séjour viable pour la famille, que le rêve ne se transformera pas en cauchemar.

g) Collecter le paiement avant l'envoi de la facture par le prestataire.

Une fois que le séjour est réservé, que le projet vacances prend corps, le meilleur moyen de vous éviter tout problème au moment de la facturation est de ne surtout pas attendre avant de collecter le paiement auprès des bénéficiaires, quitte à faire un échéancier. Cela contribuera d'ailleurs à donner immédiatement au projet un tour très concret.

h) S'assurer dans la mesure du possible que les dates du séjour demandées par la famille ne se trouveront pas en concurrence avec d'autres obligations.

Il arrive en effet que certains d'entre vous s'aperçoivent bien trop tard que l'un des adultes n'avait par exemple pas posé ses dates de congé auprès de son employeur, ou pris en compte celles de sa / son conjoint.

Cas particulier : pour les personnes susceptibles d'être concernées par un quelconque événement religieux, assurez-vous bien auprès d'elles, là encore, qu'elles ont pensé à ne pas faire se chevaucher les dates du culte et les dates du séjour.

i) Laisser au service de l'ANCV gestionnaire du programme BSV les coordonnées d'un référent joignable en cas de besoin par l'ANCV ou le prestataire touristique durant toute la durée du séjour.

Si ce n'est pas le référent habituel, ce peut très bien être un collègue auquel il délèguera sa responsabilité le temps de son indisponibilité.

Si la structure sociale ferme pendant un moment l'été, un portable est le bienvenu en cas de situations urgentes.

j) Lorsque la demande porte sur un groupe de jeunes de 16 à 25 ans, adapter la composition du groupe aux modalités émises par le prestataire touristique.

Pour que le dossier soit validé par BSV, le porteur de projet devra aussi transmettre une lettre d'engagement des jeunes à respecter le personnel et le patrimoine de la structure d'accueil (matériel, animaux...), les règles élémentaires de la vie en commun, ainsi qu'un document synthétique rédigé par ses soins, attestant du sérieux du projet.