



ANCV – Réseau Passerelles

Analyse des solutions, freins et leviers pour un développement du départ en vacances des familles ayant un enfant en situation de handicap.

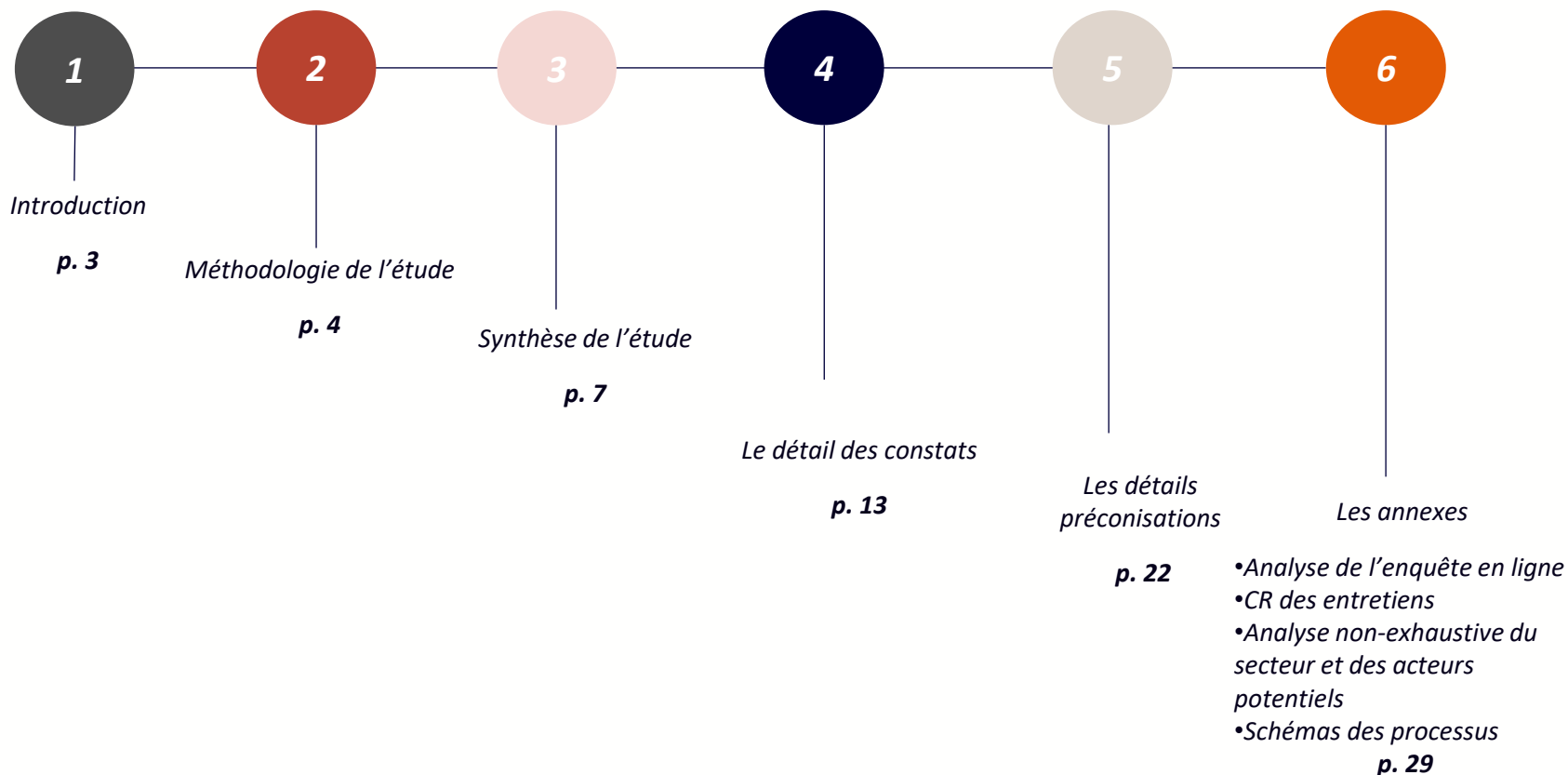
Rapport final

15 avril 2022

Sommaire

Ce document constitue le rapport final de l'ensemble des travaux réalisés sur l'analyse des besoins des familles, sur l'étude d'impact de l'action du Réseau Passerelles et sur les entretiens avec les acteurs et partenaires du secteur.

Il se structure de la manière suivante :



Introduction

Un réseau en évolution qui favorise le départ en vacances des familles avec enfants en situation de handicap

Un dispositif visant à lever les freins au départ en vacances des familles ayant un enfant en situation de handicap...

... dont les conditions de développement sont évaluées dans le cadre d'un changement d'échelle

Déployé depuis 2010, le partenariat avec l'Agence Nationale pour les Chèques Vacances, le Groupe KLESIA et la Caisse Nationale d'Allocations Familiales, **creuset du Réseau Passerelles**, a permis progressivement de **constituer une offre de services favorisant le départ en vacances des familles ayant un enfant en situation de handicap**.

Alors que 43% des familles avec enfants en situation de handicap renoncent aux vacances, **le Réseau Passerelles apporte à ses bénéficiaires des réponses en terme de logements, d'accompagnement humain, d'accueil, de continuité des soins et d'activités** permettant de renforcer les liens de la famille et de soutenir les aidants.

Le Réseau Passerelles est **le premier dispositif national d'aide au départ en vacances** des familles ayant un enfant en situation de handicap.

L'**expertise** acquise depuis ses 10 ans d'activité a permis au Réseau Passerelles d'identifier un vrai **besoin des familles** qui aspirent à **partir en vacances en famille**. Ce besoin se traduit par une forte demande, estimée à ce jour à environ 60 000 familles en France auquel **l'offre actuelle ne permet pas de répondre**.

Alors qu'un nombre de plus en plus important de familles bénéficient de l'accompagnement du Réseau Passerelles (+127 % de séjours familiaux depuis 2015 soit au maximum en 2019, 1.605 familles) des **réflexions ont été engagées sur un changement d'échelle** et les conditions d'un **développement encore plus conséquent de l'offre** actuelle, tout en restant fidèle aux valeurs et aux engagements initiaux du Réseau Passerelles.

Dans cette perspective et à **l'occasion des 10 ans de partenariat entre le Réseau Passerelles et l'ANCV, une évaluation à 360° a été menée intégrant l'ensemble des acteurs** : les familles bénéficiaires ou non des services du Réseau Passerelles, les organismes professionnels du tourisme, les partenaires actuels et potentiels.

Cette évaluation permet à une échelle plus générale :

- d'avoir une vision de **l'offre de services touristiques existantes** ;
- de constater une **distorsion entre l'offre et la demande** ;
- d'avoir une idée des **besoins** et des **attentes des familles**.

A l'échelle du Réseau Passerelles :

- de mesurer la capacité de l'offre de services du Réseau Passerelles pour **répondre à ses besoins** ;
- d'émettre les préconisations qui permettront le **développement du Réseau Passerelles**.



2. Méthodologie de l'étude

Les travaux réalisés

Cette étude sur l'impact de l'action du Réseau Passerelles et sur les conditions pour un développement de l'offre en direction des familles ayant un enfant en situation de handicap s'appuie sur trois axes de travail menés entre octobre 2021 et mars 2022 :

1



Analyse du Réseau Passerelles

- Connaître la vision du Réseau Passerelles par les acteurs
- Identifier des axes d'amélioration dans la gestion du dispositif
- Identifier les axes de développement de l'offre

2



Analyse des besoins des familles

- Identifier les freins aux départs en vacances, notamment pour les familles n'ayant pas l'habitude de partir en vacances ensemble
- Connaître les habitudes de vacances des familles qui ne connaissent pas le Réseau Passerelles
- Recueillir les besoins des familles dans le cadre des vacances

3



Analyse non exhaustive du secteur et des acteurs potentiels

- Connaître l'écosystème du secteur touristique pour familles ayant un enfant en situation de handicap
- Identifier les différences des offres proposées suivant les structures et les dispositifs
- Identifier les lacunes du secteur

Les cibles et outils mobilisés pour l'évaluation





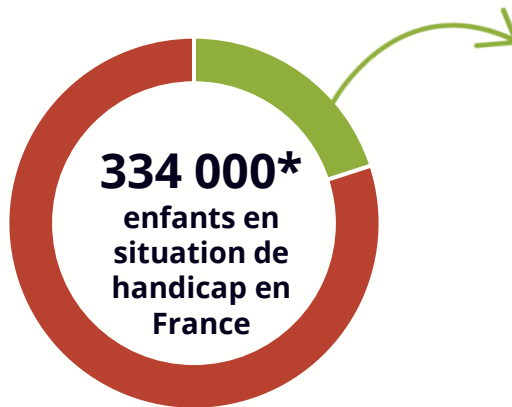
3. Synthèse de l'étude

Synthèse (1/5)

Une forte demande de la part des familles et des bénéficiaires au départ en vacances

- Une demande à laquelle l'offre actuelle du secteur du tourisme à destination des familles ayant un enfant en situation de handicap n'est en capacité de répondre que partiellement.

Le Réseau Passerelles, spécialiste des vacances adressées aux familles ayant un enfant en situation de handicap a pu constater et estimer **cette forte demande** de la part des **familles à partir en vacances** :



Estimation de la demande
des familles pour partir en vacances :

20%**

Soit minimum
60 000 familles

- Alors que les vacances sont fortement valorisées par les familles qui ont un enfant en situation de handicap.

D'après les familles bénéficiaires du Réseau Passerelles,
les vacances permettent de :

92%

Se **reposer**

84%

Retrouver des **forces** pour la suite

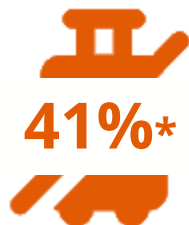
83%

Améliorer l'**état de santé**

Synthèse (2/5)

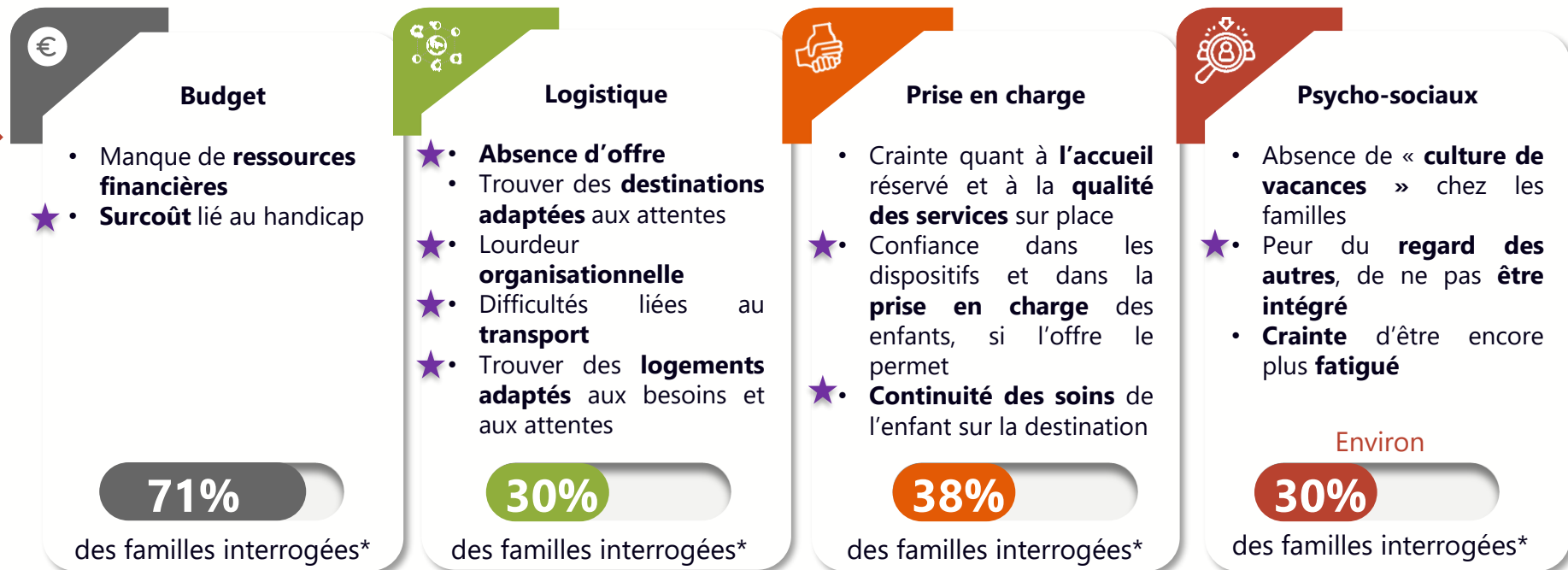
Mais néanmoins d'importants freins des familles au départ en vacances

Les aspirations des familles ayant un enfant en situation de handicap à partir en vacances sont **entravées par de nombreux freins**.



des **familles** ayant répondu au questionnaire d'enquête en ligne partent **rarement** voire **jamais** en vacances.

Les freins au départ en vacances :



★ *Les éléments mentionnés par l'étoile violette sont des freins spécifiques liés au handicap*

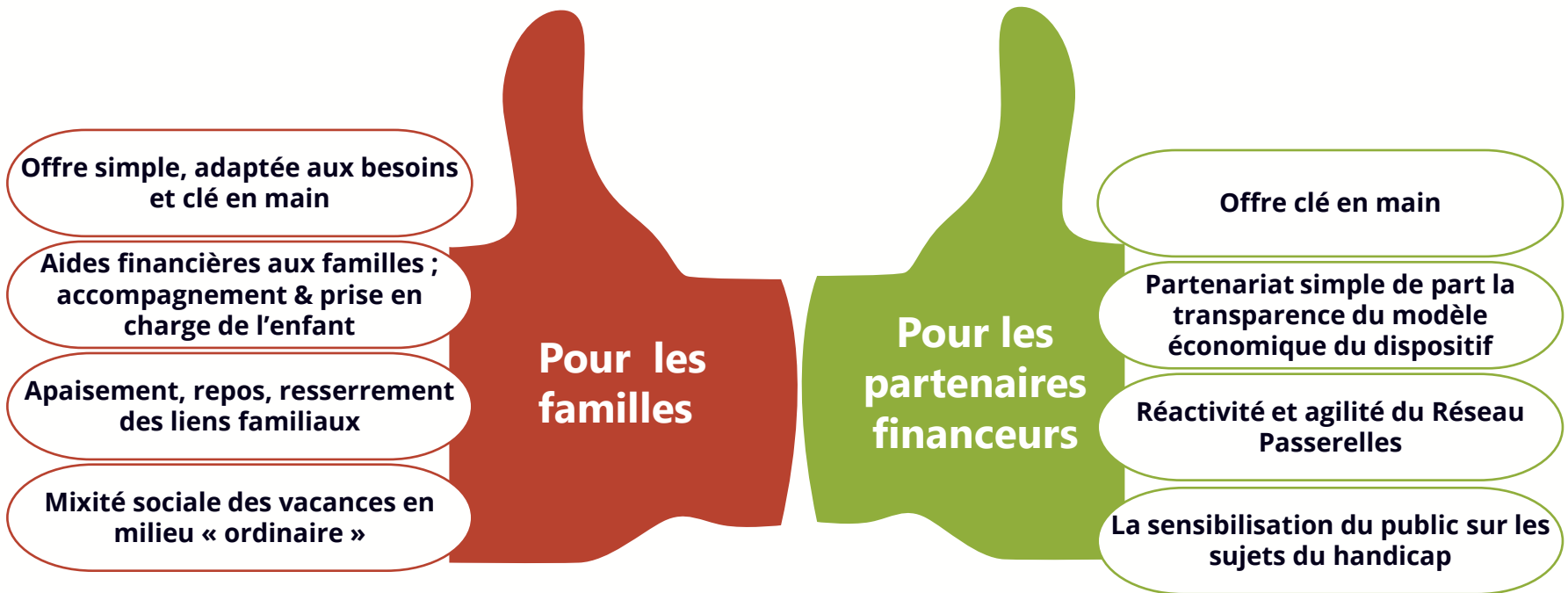
* *Les éléments sont issus des réponses au questionnaire d'enquête en ligne des familles n'ayant pas l'habitude de partir en vacances*

Synthèse (3/5)

Le Réseau Passerelles : une solution complète pour limiter les freins

Le Réseau Passerelles, grâce à son offre complète et clé en main facilite le départ en vacances des familles ayant un enfant en situation de handicap. Les **principaux bénéfices identifiés** de l'offre du Réseau Passerelles sont référencés ci-dessous.

Les bénéfices du Réseau Passerelles :



34%*

Des familles parties avec le Réseau Passerelles rencontrent **des difficultés** dans le cadre des vacances. Ce **taux est plus faible de 10 points** de % comparé à la moyenne.

84%**

Des familles ont indiqué **ne pas avoir d'autres solutions pour partir en vacances en famille.**

Synthèse (4/5)

4 axes stratégiques identifiés pour le développement du Réseau Passerelles

Forts de ces constats positifs sur les bénéfiques, d'une demande importante et croissante (indiquée par les résultats du questionnaire d'enquête en ligne) **et dans le contexte du déplafonnement des financements des départements en séjour par les groupes de protection sociale**, nous identifions les 4 axes stratégiques suivants pour permettre au Réseau Passerelles de changer d'échelle.

Stratégie économique

- Revoir le **processus de financement** du personnel médical, des moyens logistiques et matériels.
- Augmenter les **fonds disponibles**.
- Faire **évoluer le modèle économique** pour permettre le financement des frais de siège.
- **Sécuriser les investissements** réalisés.
- Redéfinir la **stratégie patrimoniale**.



Stratégie partenariale et des financeurs

- Développer le réseau de **partenaires financeurs**.
- Analyser la potentielle **labellisation du Réseau**.
- **Référencer** Passerelles au **CNLTA**.
- Mettre en place un **groupe de travail** avec les **partenaires nationaux du Réseau**.

Stratégie organisationnelle

- Avoir une vision plus juste des **frais de siège**.
- Étudier les impacts du **changement d'échelle** sur le plan organisationnel.

Stratégie opérationnelle

- **Accompagner le développement de l'offre** de séjour de manière **innovante** :
 - **Points d'accueil Passerelles** : proposer un club enfant sur un territoire en s'appuyant sur les municipalités ;
 - **Séjours accompagnés** : mettre à disposition une équipe Passerelles sur un territoire pour intervenir auprès des familles ;
 - **Offre partenaire** : placer le Réseau Passerelles comme opérateur national mettant en lien des familles avec des structures touristiques.
- Étudier l'impact d'un **élargissement géographique** de l'offre.
- Étudier l'impact d'un **élargissement de l'offre à des séjours hors été** sur la période de vacances des enfants.
- Travailler sur les points **logistiques bloquants** du **club enfant**.

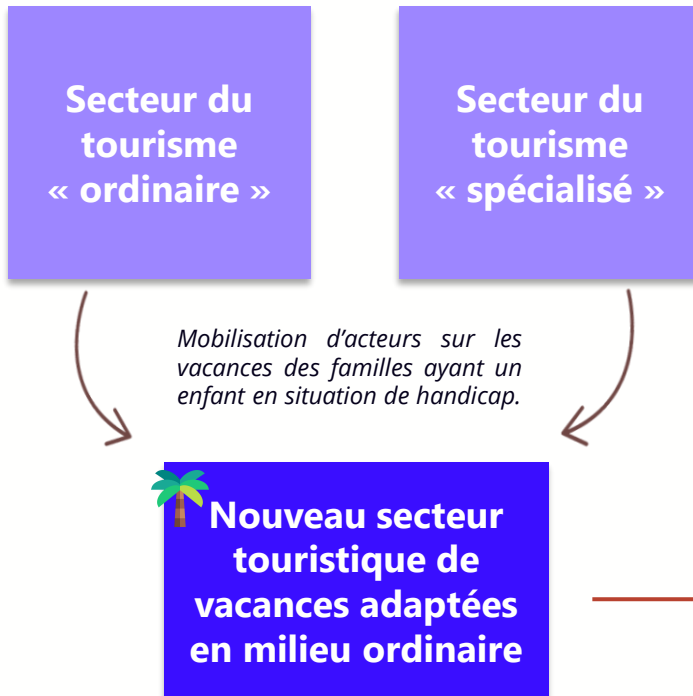
Synthèse (5/5)

Au-delà de Passerelles, des réflexions sont à engager sur la structuration d'un nouveau secteur entre séjours ordinaires et adaptés

Afin de répondre à la demande et aux besoins des familles, un certain nombre d'initiatives comme celles du Réseau Passerelles se situant entre les vacances « ordinaires » et les vacances « spécialisées » sont à structurer. La mobilisation de ses acteurs peut donner place à la création d'un nouveau secteur.



Objectif du nouveau secteur : augmenter l'offre de vacances en milieu ordinaire à destination des familles ayant un enfant en situation de handicap.



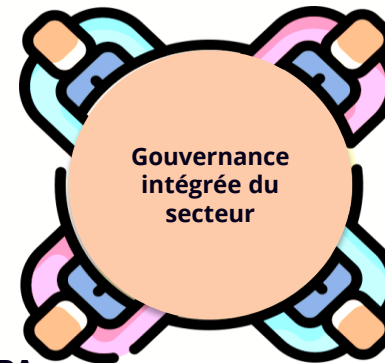
4 acteurs potentiels identifiés pour fédérer le nouveau secteur dans le cadre d'une gouvernance à intégrer :

VACAF

Porte la mission nationale de gestion des aides aux vacances des CAF. Détient les ressources nécessaires, souhaite étendre son activité et s'engager d'avantage dans le secteur du handicap.

UNAT

Regroupe les acteurs du tourisme à but non lucratif. Souhait de s'engager d'avantage dans le champs du handicap.



FNHPA

Fédère les acteurs de l'hôtellerie en plein air. Possède un réseau intéressant et détient de l'expérience dans l'animation de réseau.

ANCV

Engagé sur le sujet du handicap. L'organisme pourrait mettre en place l'ingénierie nécessaire mais détient des ressources limitées.



4. Détails des constats

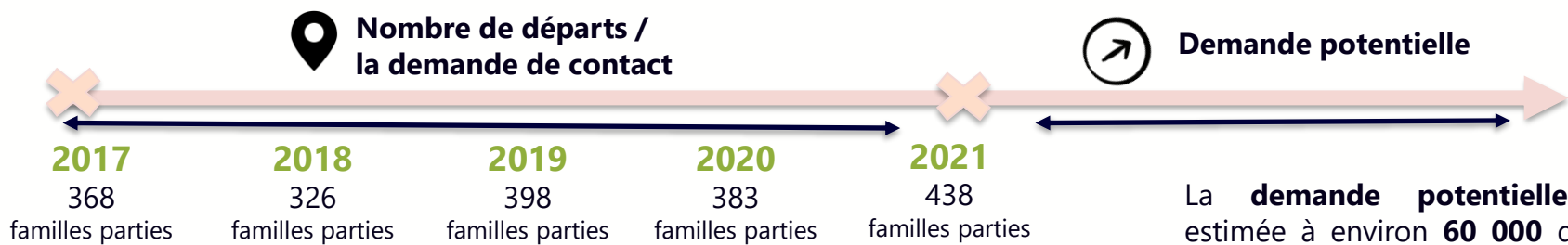
Évolution de la demande des familles

Les bénéficiaires cibles du Réseau Passerelles :



Le Réseau Passerelles **cible les familles bénéficiaires de l'AEEH** ayant un enfant reconnu en **situation de handicap à plus de 80%** ou entre **60% et 80%** s'il est en établissement médico-social.

La demande des familles auprès du Réseau Passerelles ne cesse de croître :



3 000 familles ont pris contact avec le Réseau.

Le taux de transformation des demandes de départ en **départ effectif** est de **49%**.

989 nouvelles familles ont pris contacts avec Passerelle. Le taux de transformation des demandes de départ en **départ effectif** est de **11%**.

La **demande potentielle** est estimée à environ **60 000** départ de familles par an, à l'échelle nationale. Ce chiffre correspond à 20% des familles bénéficiaires de l'AEEH (334 000 enfants en 2020).

Les freins au développement du Réseau Passerelles

L'analyse du Réseau Passerelles a permis d'identifier des freins techniques au développement qu'il s'agira de lever :

1

Le nombre de destinations

Des freins existent du côté des **potentiels partenaires touristiques** :

- **Création ou adaptation d'infrastructures** pour le club enfant ;
- **Appréhension** des structures touristiques quant à l'accueil des familles ayant un enfant en situation de handicap (*peur de leur intégration, peur des répercussions sur les clients, peur de devoir gérer des situations auxquels ils ne sont pas préparés*).

#Avis non partagé par le Réseau Passerelles

2

Le club enfants

Le club enfants nécessite des **coûts d'investissement élevés** (37.500 € par équipement) et un coût annuel moyen de 3.500 € de location de parcelle à l'année qui sont **lourd à assumer** pour le Réseau Passerelles.

3

La trésorerie

Le **décalage entre les décaissements et les encaissements** tout au long de l'année nécessite une certaine disponibilité financière : pour une famille accueillie, le Réseau Passerelles doit disposer de 600 € en début d'année.

4

Le dimensionnement organisationnel

Un changement d'échelle du dispositif entraînera des **frais de sièges supplémentaires**, non couverts par les conventions de préfinancement.



Constats des groupes de protection sociale financeurs

Nombre d'organismes ayant évoqué ce point



Les points forts du Réseau Passerelles



Les axes d'améliorations

- 3/3 • **L'accompagnement complet proposé** par le Réseau Passerelles (de l'organisation à la prise en charge sur place) engendre un **répit important** pour les familles
- 1/3 • Le Réseau Passerelles est devenu un **acteur indispensable** pour les familles bénéficiaires, rendant possible leurs vacances
- 1/3 • Le Réseau Passerelles fait preuve de **réactivité et d'agilité** dans son mode de fonctionnement
- 1/3 • Le Réseau Passerelles est **un atout** pour les familles et les groupes de protections sociaux car il leur permet de se **dédouaner des processus administratifs relatifs au financement des départs**

- 2/3 • Augmenter la **capacité de l'offre** pour répondre à la forte demande et afin que les groupes **puissent communiquer** sur le réseau Passerelles auprès des familles ressortissantes
- 1/3 • Étendre **l'offre à d'autres destinations** pour ne pas être présent uniquement sur des destinations « à la mer »
- 1/3 • Continuer de **veiller à la maîtrise des coûts** des séjours de répit
- 1/3 • Travailler sur **l'anticipation des activités**



Pistes de développement du Réseau Passerelles

- 2/3 **Partenariales :**
 - Développer son réseau de partenaire dans la perspective du **changement d'échelle à venir**
- 1/3 **Économiques :**
 - **Sécuriser et développer son modèle économique**
 - **S'appuyer sur les groupes de protection** pour les investissements à venir
- 2/3 **Organisationnelles :**
 - Le Réseau Passerelles pourrait être porté **par un groupe de protection sociale**
 - Que le Réseau Passerelles soit **accompagné** dans son **développement par les groupes** (investissement, coaching ...)



Constats des organismes non partenaires

Nombre d'organismes ayant évoqué ce point

Les points forts du Réseau Passerelles

2/4	• Les liens forts que le Réseau Passerelles a tissés avec les groupes de protection sociale qui permettent aux familles d'avoir des coûts plus faibles de vacances
2/4	• Les bénéfices psychosociaux pour les familles (apaisement, repos, resserrement des liens ...)
2/4	• La qualité de l'offre de séjours et de service
1/4	• La mixité sociale du modèle qui permet une sensibilisation du public qui rencontre les familles
2/4	• La complémentarité des offres avec les prescripteurs

Les axes d'améliorations

2/4	• Le manque de notoriété de Passerelles et la difficulté à élargir l'offre
2/4	• Travailler sur les freins des structures touristiques quant à l'accueil des familles Passerelles (freins relatifs aux investissements, à l'appréhension du handicap)
1/4	• L'organisation des activités relatives au recrutement , la disponibilité des structures et des financements

Pistes de développement du Réseau Passerelles

2/4	Opérationnelles	• Développer des séjours hors été
1/4		• Simplifier les collaborations avec les PTL en allégeant les contraintes logistiques du cahier des charges (informer les familles des contraintes sur place)
1/4		• Alléger les critères de recrutements des éducateurs pour le club enfant (bénévoles ou personnes hors métier de l'éducation)
3/4	Partenariales	• Développer un réseau national de répit (→ le secteur Vacances Handicap et Familles) pour faire croître collectivement l'offre afin de répondre à la demande des familles
3/4		• S'appuyer sur le réseau des prescripteurs pour : <ul style="list-style-type: none"> • accroître l'impact de la communication • réfléchir aux problématiques communes • accroître la connaissance des activités mutuelles
1/4		• Proposer un catalogue de séjour commun permettant d'allier les forces des dispositifs
1/4	Organisationnelles	• Cadrer d'avantage les échanges avec les partenaires pour gagner en synergie



Constats des organismes partenaires

Nombre d'organismes ayant évoqué ce point



Les points forts du Réseau Passerelles

5/6

- Les bénéfices psychosociaux pour les familles : les vacances sont un **outil pour renforcer la cohésion de la famille**, favoriser le **développement de l'enfant** et développer les interactions sociales.
- **L'expertise de Passerelles** sur les sujets du handicap.
- La **qualité de l'offre** proposée qui est complète pour les familles (préparation du séjour, prise en charge de l'enfant, aides financières) et **inclusive**.

2/6

2/6



Les axes d'améliorations

3/6

1/6

1/6

1/6

1/6

1/6

- **Travailler sur les appréhensions des PTL du regard de la clientèle** sur le handicap
- **Aider les PTL à se projeter** sur l'accueil des bénéficiaires et sur la participation des familles à la vie du camping
- Rendre **transparent le prix des vacances** auprès des familles
- **Élargir l'offre à des périodes hors été**
- Améliorer la **notoriété de Passerelles** auprès des professionnels du tourisme : certains opérateurs de villages de vacances ne connaissent tous pas Passerelles
- Travailler le **décalage des règlements de factures**



Pistes de développement du Réseau Passerelles

3/6

2/6

1/6

1/6

1/6

1/6

2/6

1/6

1/6

Opérationnelles

- **Sensibiliser** les directeurs de structures sur **les discriminations possibles** et les **rassurer pour anticiper les réticences quant au développement de partenariat** (par le biais d'un guide de communication, par exemple)
- **Développer l'offre sur d'autres plages de vacances hors été**
- **Expliquer, communiquer, informer sur le handicap** auprès des clients et des employés des structures de tourisme
- Proposer **différentes gammes de campings** aux familles

Partenariales

- **S'appuyer sur des relais locaux** comme les municipalités, dans le cadre de la mise en place du club enfant par exemple
- S'appuyer sur des **labels spécialisés** tel que tourisme handicap
- **Développer la notoriété** du réseau auprès des PTL et des familles

Organisationnelles

- **Rendre possible l'hébergement des animateurs** de Passerelles sur place
- Élargir la **durée du recrutement** des professionnels
- **Identifier les bassins d'emplois** avec des structures médico social et construire une base de données
- Améliorer l'**anticipation** de l'équipe sur certains **process de l'activité** (améliorer le délai de règlement des factures)



Constats des CAF interrogées

Nombre d'organismes ayant évoqué ce point



Les points forts du Réseau Passerelles

- 2/4 • Permettre au public des **familles** ayant un enfant en situation de handicap de **partir en vacances**
- 2/4 • Le **répit engendré** pour les familles bénéficiaires grâce à l'offre de séjour packagée
- 2/4 • La **mixité sociale** engendrée sur les lieux de vacances de part l'aspect **inclusif du modèle Passerelles**
- 1/4 • **Favoriser le départ pour les familles** grâce à une offre simple et adaptée aux besoins
- 1/4 • La **mise en œuvre des partenariats est simple** de part le modèle économique transparent et compartimenté des activités de Passerelles
- 1/4 • La capacité de **plaidoirie** de Passerelles



Les axes d'améliorations

- 2/4 • Augmenter la **capacité de l'offre** pour que les CAF puissent communiquer sur Passerelles auprès des familles
- 2/4 • Travailler sur **l'appréhension des PTL** quant à la mise en place de partenariat, en raison d'un manque de connaissance sur le **handicap et sur les démarches opérationnelles à mettre en place**
- 1/4 • Travailler sur la **notoriété de Passerelles** auprès des CAF
- 1/4 • Augmenter les **ressources propres** du Réseau

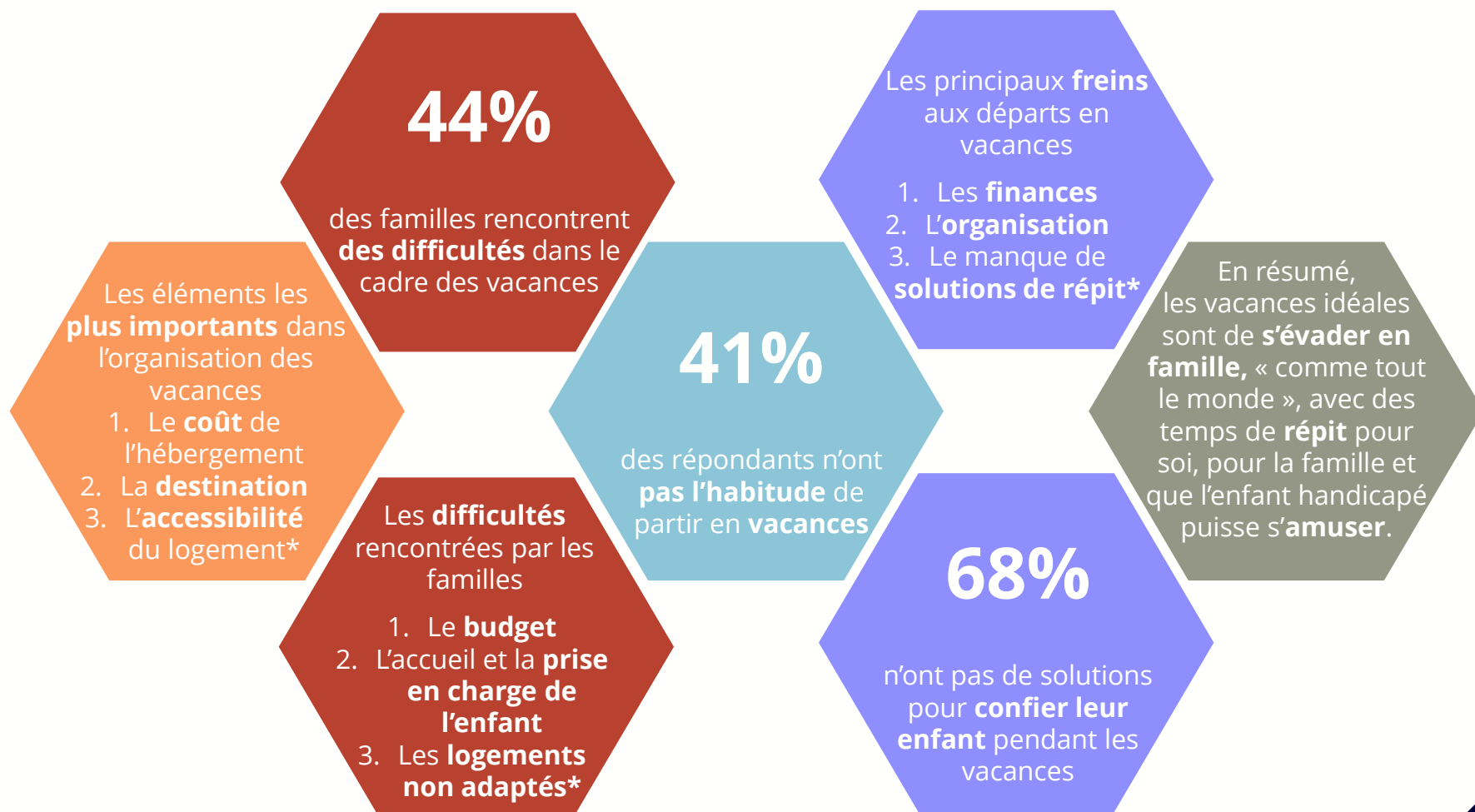


Pistes de développement du Réseau Passerelles

- 2/4 **Opérationnelles**
 - **Développer l'offre** pour permettre aux CAF de communiquer sur Passerelles auprès des bénéficiaires de l'AEEH ...)
 - 1/4 • **S'ancrer sur les territoires** en se faisant connaître auprès des CAF
- 2/4 **Partenariales**
 - Créer des liens entre Passerelles et des **porteurs de projet locaux** et partenaires des CAF qui évoluent sur le domaine du répit, des vacances et du handicap
 - 1/4 • Continuer de **s'appuyer sur les groupes financeurs et sur les réseaux d'organismes** qui œuvre dans le domaine du handicap (CNLTA)
 - 1/4 • **Renforcer la place de Passerelles** dans l'écosystème du tourisme spécialisé

Résultats de l'enquête en ligne réalisées auprès des familles bénéficiaires de l'AEEH (1/2)

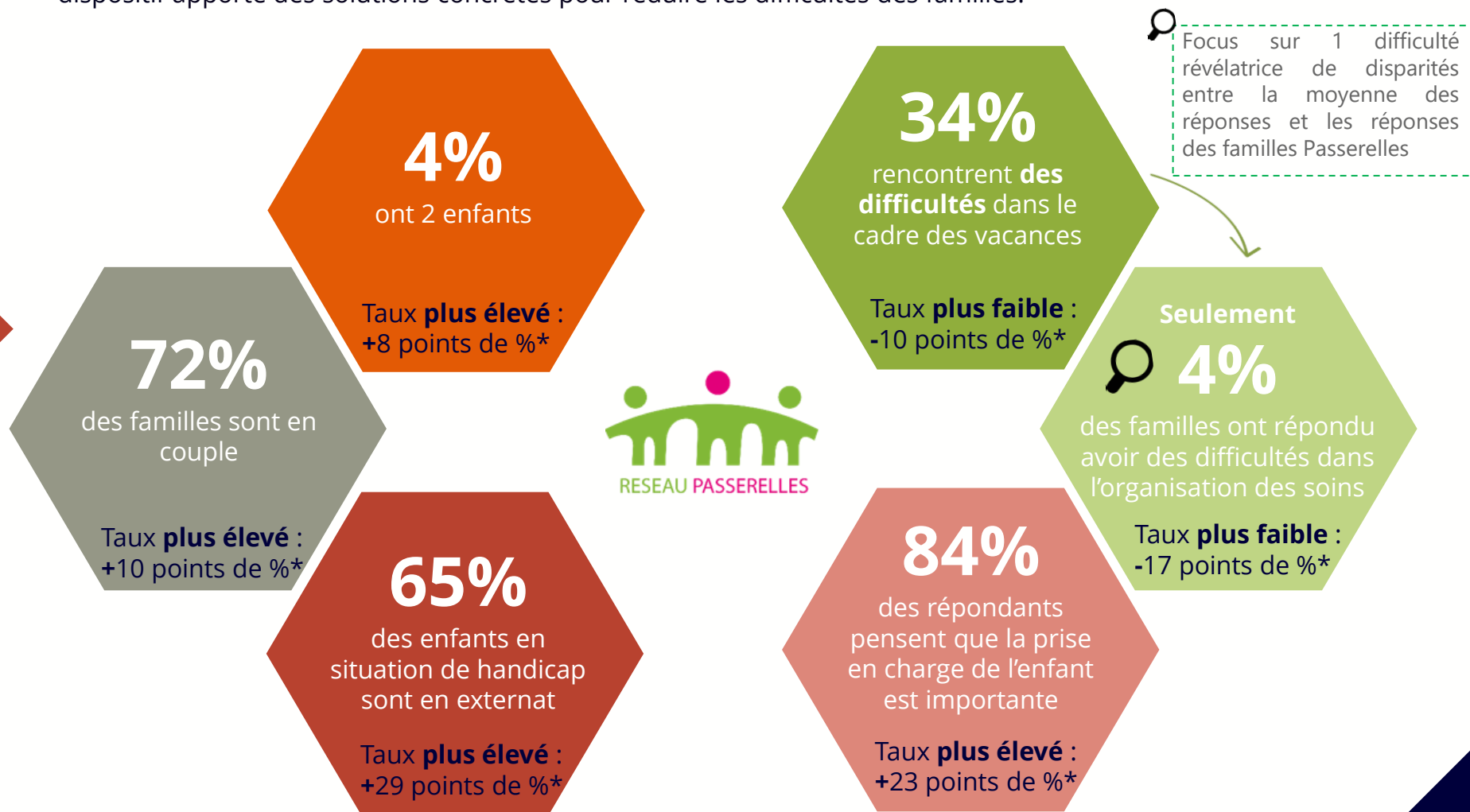
L'analyse de l'enquête permet de constater que l'aspect financier est un élément clé dans le départ en vacances des familles ayant un enfant en situation de handicap ; il figure en première position des axes d'analyse.



Résultats de l'enquête en ligne réalisées auprès des familles bénéficiaires de l'AEEH (2/2)

Focus sur les Familles déjà parties avec le Réseau Passerelles

L'analyse des réponses des familles étant déjà parties avec le Réseau Passerelles permet de constater que le dispositif apporte des solutions concrètes pour réduire les difficultés des familles.





5. Détails des préconisations

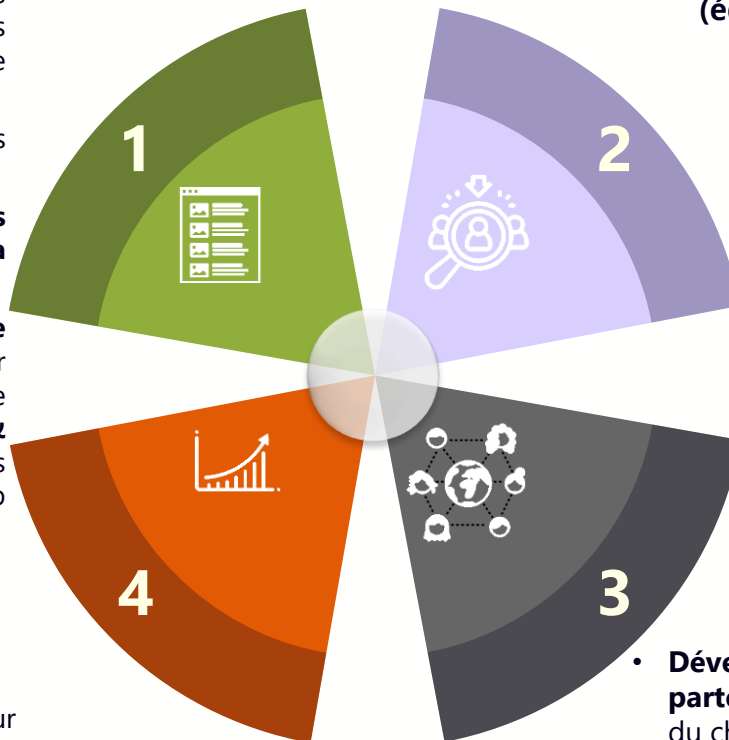
Les enjeux du développement du réseau Passerelles

A la suite des 17 entretiens menés ainsi que des différentes réunions de travail, quatre enjeux se dégagent dont 3 identifiés comme prioritaires visant à développer la capacité du Réseau Passerelles avant de pouvoir étendre la demande.

CAPACITÉS

Dynamiser l'offre touristique

- **Évaluer les possibilités d'évolution de l'offre vers de nouvelles modalités** : points d'accueil Passerelles dans des municipalités, séjours accompagnés sur des territoires, se placer en tant qu'opérateur.
- Améliorer **l'aspect logistique** des **séjours de répit familiaux**.
- Améliorer la **qualité des services d'aide à la personne** des **séjours à la carte**.
- Capitaliser sur **l'activité et l'expertise du Réseau Passerelles** pour développer la nouvelle branche touristique **Vacances, Handicap & Familles** avec des partenaires spécialistes du tourisme handicap (l'AVMA, les Bobo à la ferme, l'UFCV).



Favoriser le recrutement des professionnels (éducateurs et domaine du médical)

- Le **recrutement du personnel médical** est couteux car le Réseau Passerelles s'appuie sur des agences d'intérimaires (1900 euros par semaines).
- Le **recrutement des éducateurs pourrait devenir problématique** dans le cadre du développement du dispositif.

Renforcer la notoriété du réseau

- **Développer le réseau des partenaires financiers** en vue du changement d'échelle.
- **Accroître l'offre** du Réseau Passerelles en **renforçant sa notoriété** auprès des structures touristiques et des acteurs locaux et nationaux.

DEMANDE

Augmenter le nombre de bénéficiaires

- **S'appuyer sur les CAF** pour communiquer sur le Réseau Passerelles auprès des familles bénéficiaires de l'AAEH.

Les leviers de développement identifiés – synthèse (1/5)

Le chantier prioritaire du Réseau Passerelles d'aujourd'hui : le développement de l'offre

Les différents entretiens qualitatifs ainsi que les analyses menées ont permis d'identifier un certain nombre de pistes de développement de l'offre.



Les pistes principales

Économiques

- **Sécuriser et développer** le modèle économique en augmentant les **sources de financements** et/ou en trouvant de **nouveaux partenaires financeurs**.

Opérationnelles

- Développer la taille de **l'offre de séjour** en trouvant de **nouveaux partenaires touristiques** sur le territoire.
- **Aider les professionnels du tourisme à se projeter** sur l'accueil et l'intégration des familles.
- Proposer **différentes gammes de campings** aux familles.
- Faciliter le **recrutement des professionnels** accompagnant les familles.
- **Conserver les 2 types de séjours (répit + familiaux)** et tester le développement de nouvelles formules.

Partenariales

- Travailler sur **les freins des structures touristiques** quant à **l'accueil des familles** Passerelles.
- S'appuyer sur des **labels spécialisés** dans le **handicap**.
- **S'appuyer sur les têtes de réseau du handicap**.
- Proposer un **catalogue de séjour commun**.
- Développer un **réseau national de répit**.

Organisationnelles

- Améliorer la **notoriété** du Réseau Passerelles auprès de l'ensemble des acteurs.
- **S'appuyer sur des relais locaux**, comme les municipalités, pour trouver des partenaires touristiques ou aider à la mise en place du club enfant.
- **Cadrer** davantage **les échanges avec les partenaires** pour gagner en synergie.

Les leviers de développement identifiés (2/5)

Enjeu 1 : Dynamiser l'offre touristique (1/2)

Stratégie économique



Solliciter les **partenaires financeurs actuels** et en trouver de **nouveaux** afin de permettre le changement d'échelle (une disponibilité financière de 600€ par enfant est nécessaire en début d'année pour assurer l'activité. Ainsi, les besoins sont estimés à 400.000€ pour pouvoir faire partir 1000 familles en 2024).

→ *Disposer de la trésorerie nécessaire pour développer l'offre.*

Augmenter le **montant des préfinancements** et/ou trouver des **financements nationaux** complémentaires (besoins supplémentaires par an estimés à 250.000 € de frais de fonctionnement).

→ *Financer les ressources humaines et matériels en vue du changement d'échelle*

Développer des **clauses avec les PTL** bénéficiaires des programmes de l'ANCV

→ *Encourager à accueillir des familles Passerelles*

Stratégie opérationnelle



Élargir la **temporalité** des séjours

→ *Proposer des séjours sur les périodes de vacances scolaires hors été*

Étendre les **zones géographiques** des séjours proposés

→ *Diversifier le choix et multiplier les potentiels PTL*

Cibler les territoires en surcapacité (tourisme vert, montagnes, villes)

→ *Diversifier les types de séjours et l'offre de PTL*

Développer la **capacité commerciale** de l'équipe

→ *Développer la prospection et élargir le réseau de PTL partenaire*

Adapter le cahier des charges en ajustant les exigences aux différents types de handicap

→ *Simplifier les collaborations avec les PTL*

Évaluer la **stratégie patrimoniale** du réseau

→ *Mesurer l'efficacité des investissements chez les PTL*

Structurer la **sensibilisation** aux différents handicaps auprès des PTL

→ *Combattre les freins et les appréhensions*

Étudier la possibilité que les familles s'inscrivent sur des **listes d'attente**.

→ *Être plus transparent sur les processus d'inscription et d'achat de séjours.*

Les leviers de développement identifiés (3/5)

Enjeu 1 : Dynamiser l'offre touristique (2/2)

Stratégie partenariale



S'appuyer sur les réseaux des prescripteurs notamment les têtes de réseau du tourisme social

→ Accroître la notoriété du Réseau Passerelles

Construire un CRM (base de données clients et partenariale)

→ Outiller les échanges avec les partenaires et les prospects

Stratégie organisationnelle



Développer la **capacité commerciale** de l'équipe

→ Développer la prospection et élargir le réseau de PTL partenaires

Définir et **spécialiser les activités** des ETP du Réseau Passerelles

→ Sécuriser les fonctions supports, les capacités commerciales et de plaidoirie

Communiquer sur les **REX positifs** (kit)





→ Convaincre de nouveaux PTL

Lisser l'activité tout au long l'année

→ Sécuriser les emplois et les activités des fonctions supports





Les leviers de développement identifiés (4/5)

Enjeu 2 : Favoriser le recrutement des éducateurs et des professionnels du médical

Stratégie économique 	Financer le recrutement de manière centralisée → <i>Augmenter la période de recrutement</i> Financer les stages et l'apprentissage pendant les vacances → <i>Faciliter le recrutement</i>
Stratégie opérationnelle 	Loger les éducateurs et les professionnels → <i>Répondre à un besoin logistique des professionnels</i>
Stratégie partenariale 	S'appuyer sur les réseaux des prescripteurs → <i>Accroître la notoriété du Réseau Passerelles</i> Créer une plateforme de professionnels mutualisée avec différentes structures d'accompagnement du handicap → <i>Sécuriser l'activité des professionnels</i>
Stratégie organisationnelle 	Communiquer sur les avantages de travailler sur les destinations touristiques du Réseau Passerelles (QVT) → <i>Rendre les offres d'emploi attractives</i> Identifier et cibler les titulaires du BAFA spécialisé handicap → <i>Augmenter les cibles de personnes à recruter</i>

Les leviers de développement identifiés (5/5)

Enjeu 3 : Renforcer la notoriété du réseau

Stratégie économique 	Identifier de nouveaux financeurs y compris privés (fondations d'entreprises ...) → <i>Développer et diversifier les subventions</i>
Stratégie opérationnelle 	S'appuyer sur des relais locaux (CAF, MDPH, CDAS) → <i>Accroître la notoriété du réseau</i> Participer aux évènements et aux séminaires des partenaires → <i>Accroître la notoriété du réseau</i> Allier les forces avec les autres acteurs du tourisme pour enfant en SH (catalogue en commun) → <i>Accroître la notoriété du réseau</i>
Stratégie partenariale 	Améliorer la capacité de plaidoyer auprès des acteurs institutionnels → <i>Construire une politique publique de séjour de répit familiaux en milieu ordinaire</i> S'intégrer au réseau national de répit en cours de construction du côté des groupes de protection sociale → <i>Mutualiser les opportunités, le réseau et les prospects</i> Nouer des partenariats avec des structures d'aides aux aidants → <i>Accéder aux financements et aux réseaux des associations</i>
Stratégie organisationnelle 	Structurer l'identification des fonctions des membres de l'équipe, de la présidence et des partenaires → <i>Rendre le dispositif durable et viable</i>

Annexes

- p. 30 • Résultats de l'enquête en ligne
- p. 57 • Résultats des entretiens qualitatifs
- p. 80 • L'analyse du marché du tourisme pour familles avec enfants en situation de handicap
- p. 87 • Schéma des freins au départ en vacances des familles avec enfants en situation de handicap



Résultats de l'enquête en ligne

Informations générales sur le questionnaire



Nombre de répondants : 1052 répondants.



Dates de publication : 02/12/2021 au 02/03/2022.



Canaux de diffusion :

- familles bénéficiaires de l'AEEH de la CAF de Paris ;
- fichier clients du Réseau Passerelles ;
- associations partenaires du Réseau Passerelles et de l'ANCV.

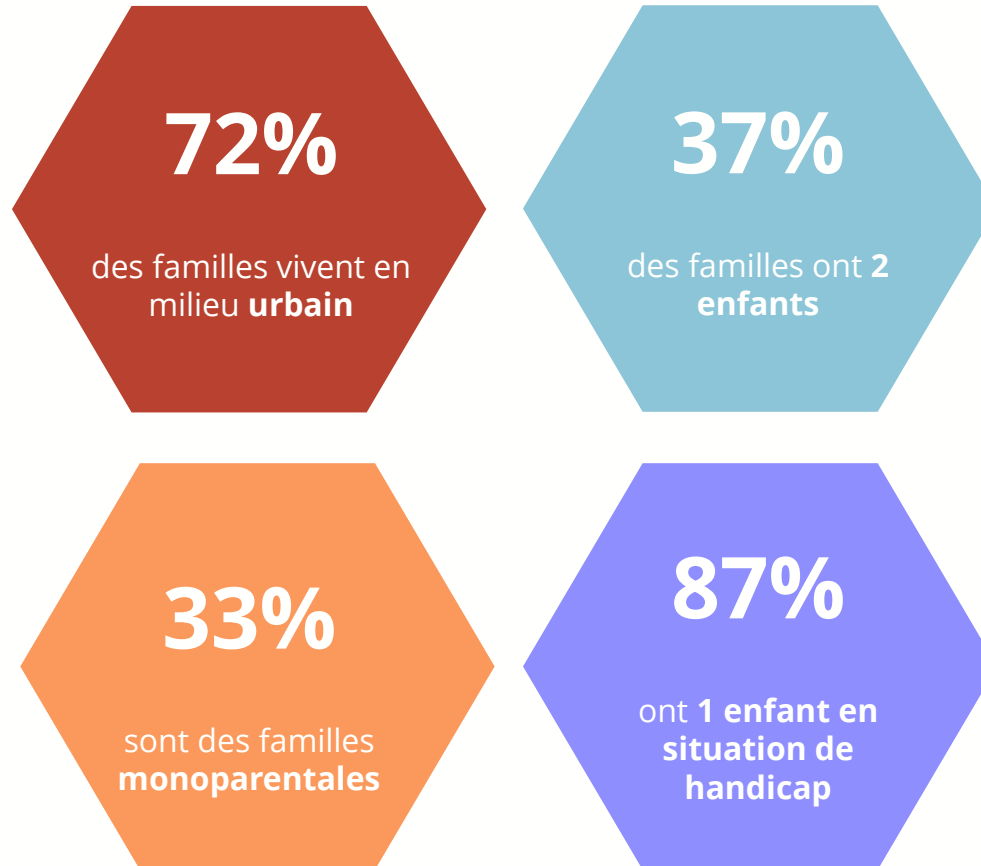


Profil des répondants :



I. Les familles - Synthèse

Synthèse de la première partie relative à la typologie des familles en quelques chiffres :



I. Les familles (1/6)

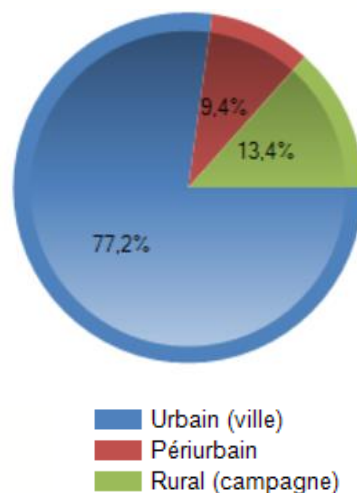
1 Situation géographique des familles interrogées

1052 répondants

Départements habités par les répondants

Paris	58%
Autres	30%
Rhône	2%
Yveline	2%
Deux - Sèvres	2%
Val de Marne	2%
Gironde	2%
Loire-Atlantique	2%

Lieu de vie des répondants



Les répondants de l'enquête sont en provenance de **76 départements**.

Paris est le département le plus représenté avec **58%** des répondants. Cette forte représentativité est due à la diffusion du questionnaire par la CAF de Paris.

77% des répondants vivent en **milieu urbain** contre **13% en milieu rural**.

Non habitués aux vacances en famille

73% des familles qui n'ont pas l'habitude de partir en vacances vivent en milieu urbain. Ce taux est **plus faible de 4 points de %** comparé à la moyenne générale (77%).

Familles parties avec Passerelles

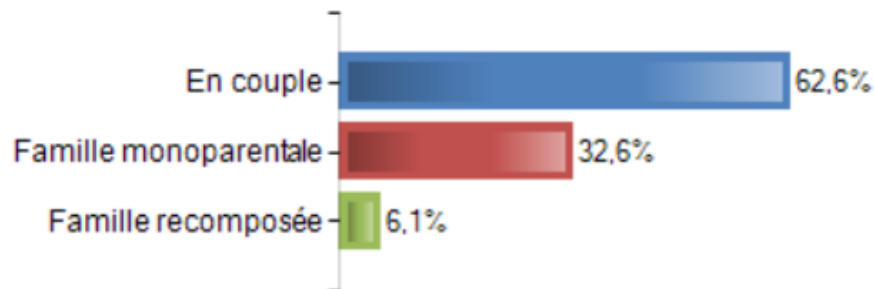
60% des familles qui sont déjà parties avec le Réseau Passerelles vivent en milieu urbain. Ce taux est **plus faible de 17 points de %** comparé à la moyenne générale (77%).

I. Votre famille (2/6)

2 Situation familiale des familles interrogées

1052 répondants

Situation des familles



	Effectifs	% Obs.
En couple	659	62,6%
Famille monoparentale	343	32,6%
Famille recomposée	64	6,1%
Total	1052	

63% des répondants sont en couple. La moyenne nationale est plus élevée de 3 points (**66%***).

33% sont des familles monoparentales. Soit 8 points de % de plus que la moyenne nationale qui est de **25%***.

6% des répondants sont des familles recomposées, le taux est plus faible que celui de la moyenne nationale (**9%***)

**Données selon l'Insee en 2020*

Non habitués aux vacances en famille

Le taux de familles monoparentales est plus élevé (40%) pour les familles non habituées aux départs en vacances.

Habitués aux vacances en famille

La majorité des familles habituées sont en couples (70%), 27% sont monoparentales.

Familles parties avec Passerelles

Les taux sont similaires à ceux des familles habituées aux vacances : 72% de couple et 25% de familles monoparentales

I. Votre famille (3/6)

3 Les activités professionnelles

1052 répondants

Activités professionnelles



43 % des répondants sont employés.

30% sont sans activités professionnelles. Ce taux peut être comparé à celui du taux de chômage moyen national qui est de **7,8%*** Ainsi, le taux d'inactivité est 4 fois supérieur pour les familles ayant un enfant en situation de handicap.

24% des répondants sont des cadres et professions intellectuelles supérieurs.

**Données selon l'Insee en 2021*

Non habitués aux vacances en famille

Les familles partant pas ou peu en vacances sont davantage employées (44%) ou sans activité (37%).

Habitués aux vacances en famille

Les familles partant en vacances sont à 42% employées et 32% cadres.

Familles parties avec Passerelles

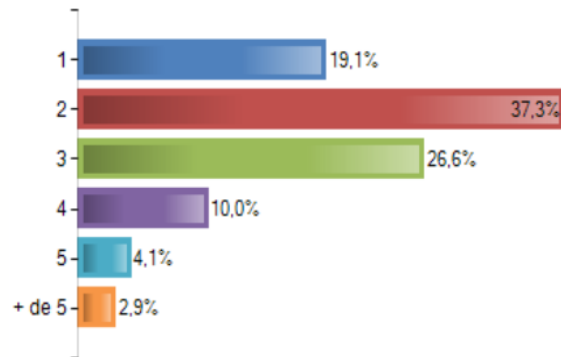
Les familles déjà parties avec le Réseau Passerelles sont majoritairement des cadres (48%) et employés (38%).

I. Votre famille (4/6)

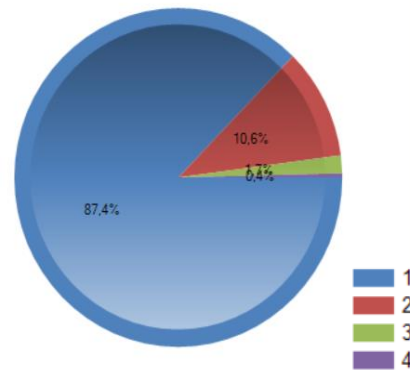
4 Les enfants par famille

1052 répondants

Nombre d'enfants par famille



Nombre d'enfants en situation de handicap



La plupart des répondants sont des familles avec 2 enfants (**37%**). **43%** sont des familles nombreuses (3 enfants ou +).

La plupart des familles interrogées ont un enfant en situation de handicap (**87%**). **2%** ont entre 3 à 4 enfants en situation de handicap.

Non habitués aux vacances en famille

Les familles n'ayant pas l'habitude de partir en vacances ont majoritairement 3 enfants ou + (45%), dont 1 en situation de handicap (84%).

Habitués aux vacances en famille

Les familles ayant l'habitude de partir en vacances ont en moyenne 3 enfants ou + (42%), dont 1 en situation de handicap (90%).

Familles parties avec Passerelles

Les familles parties avec le Réseau Passerelles ont généralement 2 enfants (45%) dont 1 en situation de handicap (90%). Ainsi, les bénéficiaires de Passerelles sont des familles moins nombreuses.

I. Votre famille (5/6)

5 La nature du handicap de(s) enfant(s)

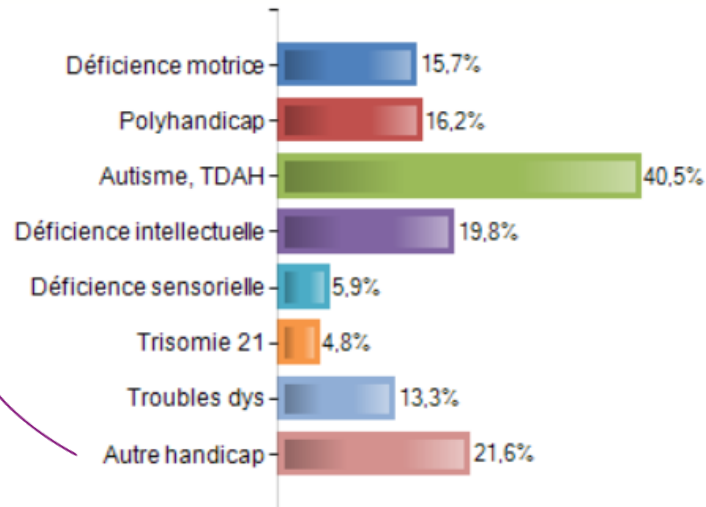
1052 répondants



Zoom sur les autres handicap :

Exemple de réponses

- Albinisme (3 répondants)
- Diabète de type 1 (2 répondants)
- Surdité (2 répondants)



41%, soit la plupart des enfants des familles interrogées, ont un handicap de type autisme et TDAH (Trouble Déficit de l'Attention avec ou sans Hyperactivité de l'enfant).

22% des enfants ont un autre type de handicap.

20% ont un handicap lié à une d ficiency intellectuelle.



Non habitués aux vacances en famille

44% sont autistes/TDAH. Ce taux est + ** lev  que la moyenne** qui est de 41%. Les autres types de handicap majoritaires sont les déficiences intellectuelles (20%) et le polyhandicap (16%).



Habitués aux vacances en famille

Pour les familles habituées aux vacances, **38%** des enfants sont **autistes/TDAH**, 11% ont une d ficiency motrice et 21% ont un trouble dys.



Familles parties avec Passerelles

Pour les familles Passerelles, 43% des enfants sont autistes/TDAH et **29%** ont une **d ficiency motrice** (soit 18 points de % + comparé aux habitués aux vacances).

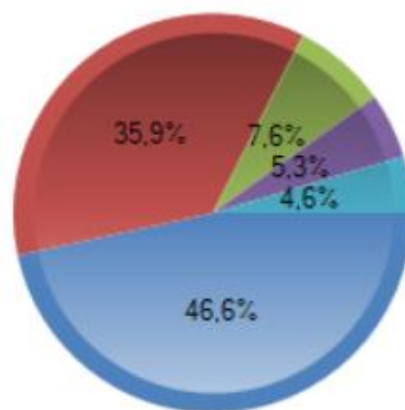
I. Votre famille (6/6)

6 La prise en charge de(s) enfant(s)

1052 répondants

La nature de la prise en charge des enfants

- Scolarisation en milieu ordinaire
- Établissement médico-social en externat
- Établissement médico-social en internat
- Prise en charge en libéral au domicile
- Sans prise en charge



La plupart des enfants (**47%**) sont scolarisés en milieu ordinaire.

36% des enfants sont en établissement médico-social en externat et **7,6%** sont en internat.

🚫 Non habitués aux vacances en famille

Le taux **d'enfants en externat (37%)** et internat (10%) sont + élevés. A contrario, le nombre d'enfants en milieu ordinaire est + faible (42%) que la moyenne des réponses.

🌴 Habitués aux vacances en famille

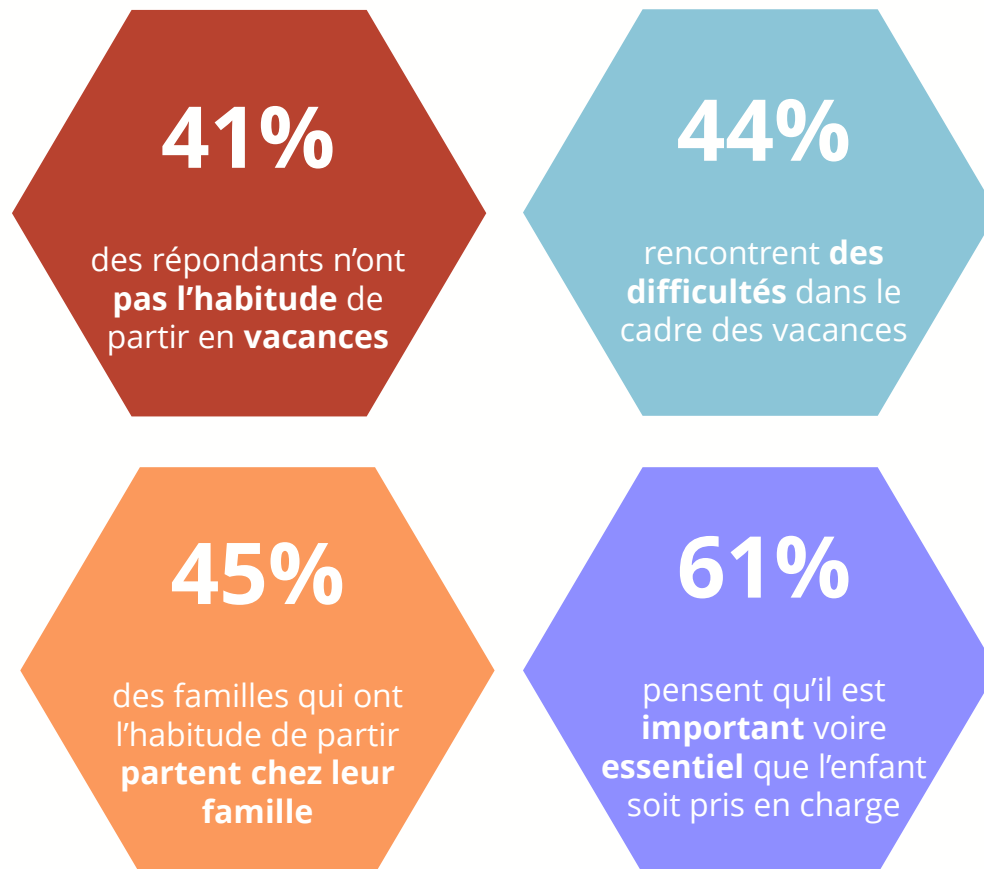
Pour les familles habituées aux vacances, les enfants sont davantage scolarisés en **milieu ordinaire (67%)**. 16% sont en externat.

👨‍👩‍👧‍👦 Familles parties avec Passerelles

65% des enfants sont en externat, 20% en internat et 9% en milieu ordinaire. Ces résultats sont représentatifs de la cible de Passerelles.

II. Vos vacances en famille - Synthèse

Synthèse de la deuxième partie du questionnaire sur les habitudes de vacances des familles en quelques chiffres :

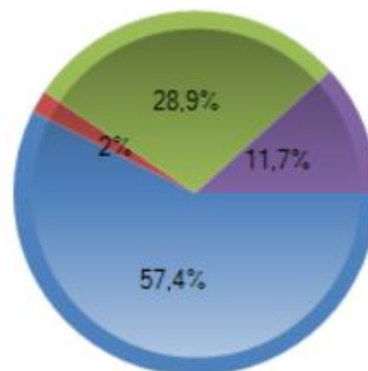


II. Vos vacances en famille (1/10)

6 Les habitudes de vacances en famille

1052 répondants

Les vacances en familles



	Effectifs	% Obs.
Oui	604	57,4%
Oui, mais sans notre enfant en situation de handicap	21	2%
Rarement	304	28,9%
Jamais	123	11,7%
Total	1052	100%

57% des répondants ont l'habitude de partir en vacances en famille. Ce taux est représentatif de la moyenne nationale qui est de **60%***.

Pour **29%** des répondants, les départs en vacances sont rares.

12% des familles ont répondu ne jamais partir en vacances.

Une petite partie des répondants, **2%**, partent en vacances sans leur enfant en situation de handicap.

**Données selon inegalite.fr en 2019*

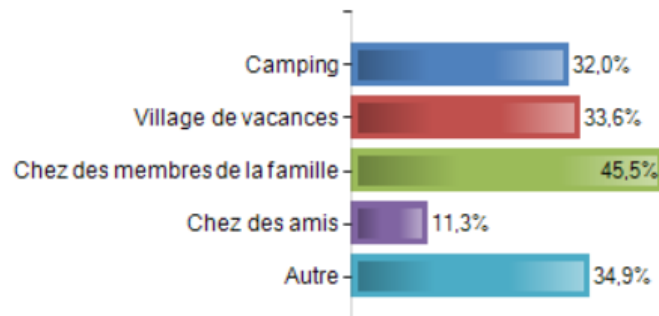
II. Vos vacances en famille (2/10)

7

Les destinations des familles

604 répondants

Les destinations des vacances



	Effectifs	% Obs.
Camping	193	32%
Village de vacances	203	33,6%
Chez des membres de la famille	275	45,5%
Chez des amis	68	11,3%
Autre	211	34,9%
Total	604	

Une grande partie (**45%**) des familles qui ont l'habitude de partir en vacances partent chez des membres de leur famille.

35% des familles ont répondu partir dans d'autre type de lieu. Il s'agit pour la plupart de location de maison, appartement, gîte ou hôtel.

Les villages vacances (**34%**) et les campings (**32%**) arrivent en 3^{ème} et 4^{ème} place.



Familles parties avec un dispositif

La plupart des familles étant parties avec un dispositif d'aide au départ en vacances étaient dans des villages vacances (51%) et dans des campings (47%).

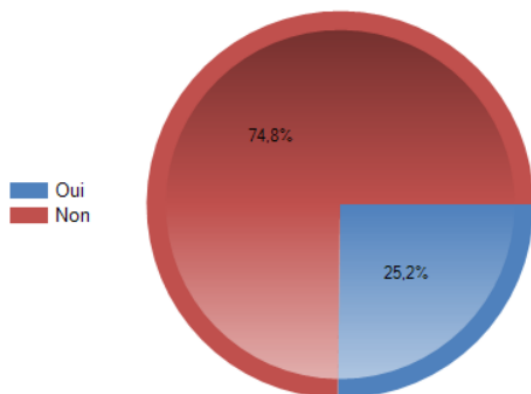
II. Vos vacances en famille (3/10)

8

Dispositifs d'aide au départ en vacances

604 répondants

Taux de familles bénéficiaires de dispositifs



	Effectifs	% Obs.
Oui	152	25,2%
Non	452	74,8%
Total	604	100%

75% des familles n'ont jamais bénéficié de l'aide d'un dispositif d'accompagnement.

Pour les **25%** des familles ayant bénéficiés d'un dispositif, il s'agit majoritairement du réseau Passerelles (61%), de VACAF (13%), de l'ANCV (10%) et enfin de des CAF (8%).

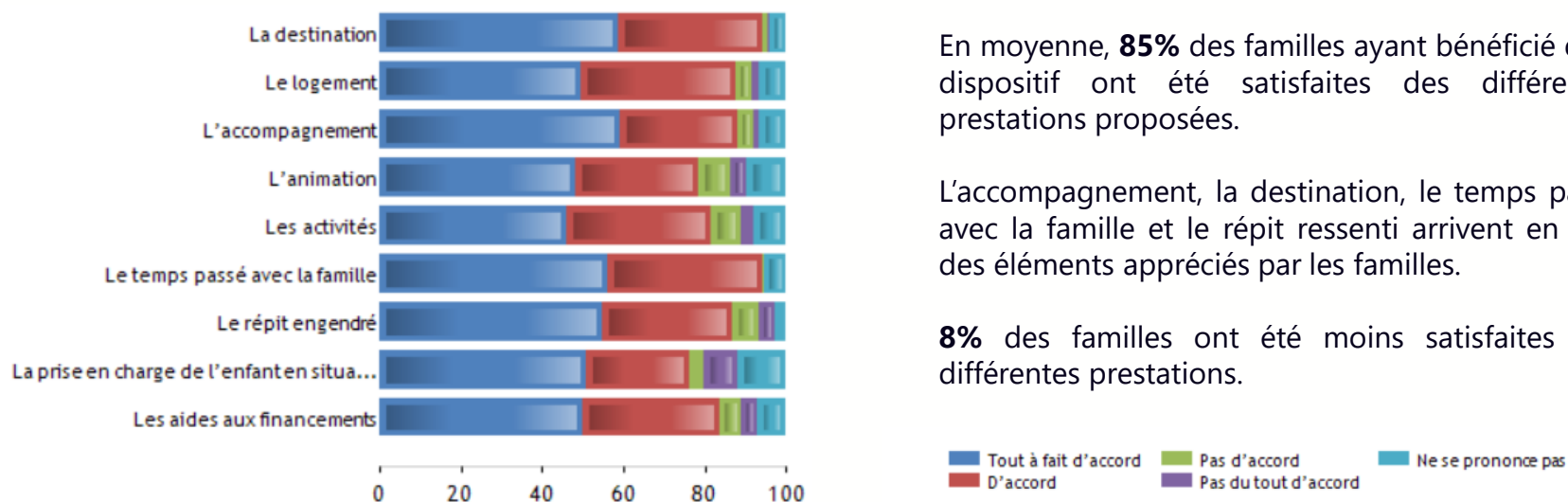
II. Vos vacances en famille (4/10)

8

Les familles ayant bénéficié d'un dispositif d'aide au départ

152 répondants

Appréciation par les familles du dispositif d'aide



En moyenne, **85%** des familles ayant bénéficié d'un dispositif ont été satisfaites des différentes prestations proposées.

L'accompagnement, la destination, le temps passé avec la famille et le répit ressenti arrivent en tête des éléments appréciés par les familles.

8% des familles ont été moins satisfaites des différentes prestations.



Familles parties avec Passerelles

Le taux de satisfaction des différents critères testés est plus élevé : **93%** au lieu de 85% pour la moyenne générale. Les critères les plus appréciés (tout à fait d'accord) sont l'accompagnement (**76%** des répondants), le répit et la prise en charge de l'enfant en situation de handicap (respectivement **72,5%**).

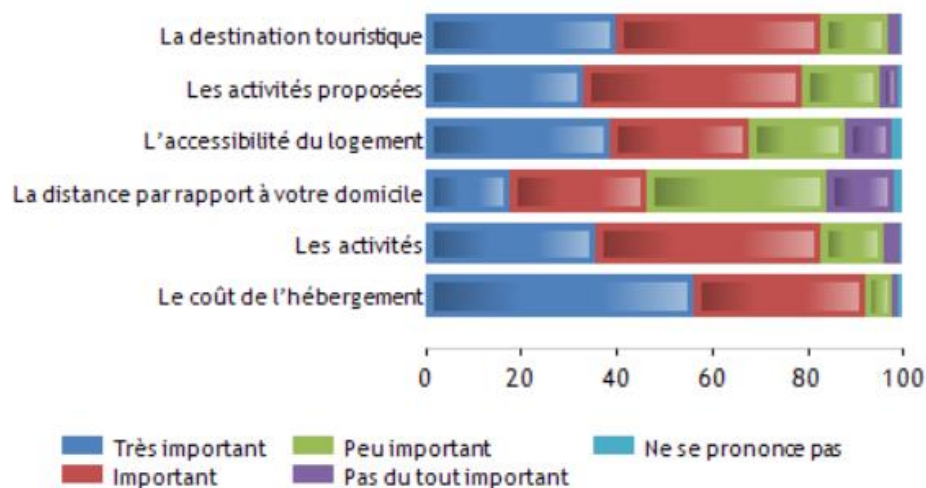
II. Vos vacances en famille (5/10)

9

Les éléments importants dans l'organisation des vacances

604 répondants

Les éléments importants dans l'organisation des vacances des familles



Le coût de l'hébergement apparaît comme étant un des éléments les plus importants à prendre en compte dans l'organisation des vacances (**56%** des répondants jugent cet élément très important).

Apparaissent par la suite la destination touristique (**40%** très important) ainsi que l'accessibilité du logement (**39%** très important).

La distance par rapport au domicile ne semble pas être un frein dans l'organisation des vacances, **52%** des familles ont répondu ne pas y accorder d'importance.



Familles parties avec Passerelles

De même que pour la moyenne de l'ensemble des répondants, le coût de l'hébergement arrive en première position des éléments les plus importants dans l'organisation des vacances (**44%**). Il est à noter que ce taux est plus faible de 12 points de % par rapport à la moyenne de l'ensemble des répondants (**56%**).

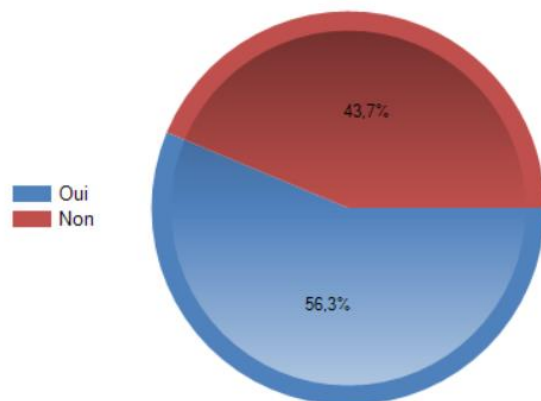
Les critères suivants sont l'accessibilité du logement (**40%** très important), les activités ainsi que la destination touristique (**30%** très important).

II. Vos vacances en famille (6/10)

10 Les difficultés rencontrées par les familles

604 répondants

Les difficultés rencontrées par les familles dans le cadre de leurs vacances



La majorité des familles (**56%**) qui ont répondu au questionnaire rencontrent des difficultés lors des vacances.

Dans l'analyse selon les différents profils de répondants (*ci-dessous*) nous pouvons voir que **72%** des familles ne partant pas en vacances ont rencontré des difficultés.

Cette analyse montre que les dispositifs d'aide tels que le Réseau Passerelles apportent des solutions concrètes pour réduire les difficultés.

Non habitués aux vacances en famille

Les familles partant rarement ou jamais en vacances rencontrent davantage de difficultés (72%) que l'ensemble des répondants.



Familles parties avec un dispositif

Le nombre de familles habituées aux vacances rencontrant des difficultés est plus élevé que la moyenne générale (48%).



Familles parties avec Passerelles

Pour les familles étant déjà parties avec le Réseau Passerelles, le taux de familles rencontrant des difficultés est bien plus faible (33%).

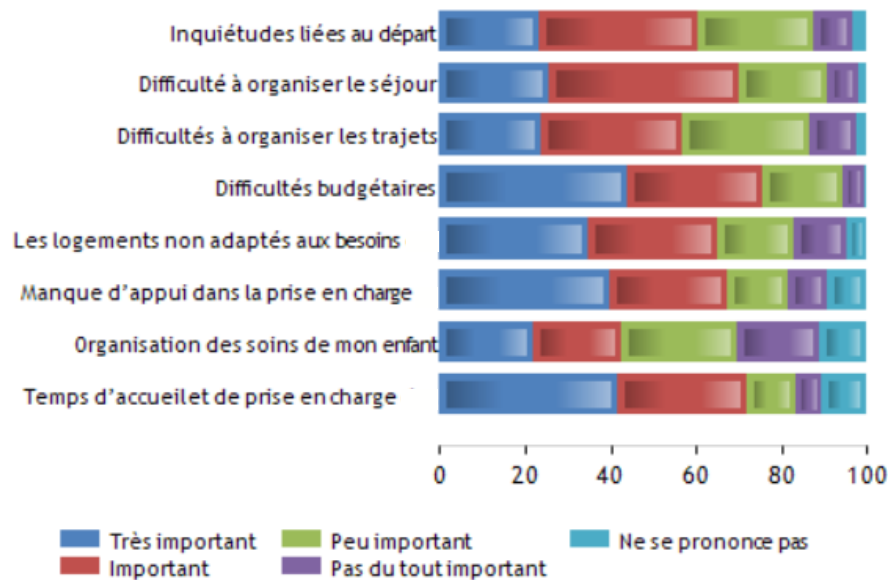
II. Vos vacances en famille (7/10)

11

Les types de difficultés rencontrées

511 répondants

Les types de difficultés rencontrées



Les difficultés les plus rencontrées sont celles relatives au **budget** (43%) et à la **prise en charge** de l'enfant, tant dans l'appui que dans le temps dédié (environ 40%).

Enfin, les **logements non adaptés** apparaissent comme étant une difficulté pour 34% des répondants.

Non habitués aux vacances en famille

Pour les familles non habituées aux vacances, le taux de difficultés liées au budget est plus élevé (52%) par rapport à l'ensemble des réponses.

Habitués aux vacances en famille

La difficulté la plus importante est liée au temps d'accueil et de prise en charge (39%). Le logement non adapté arrive en second (37%).

Familles parties avec Passerelles

L'organisation des soins n'est quasiment pas une difficulté pour les familles Passerelles (4% contre 21% de l'ensemble des répondants).

II. Vos vacances en famille (8/10)

12 Les temps de répit

908 répondants

Les solutions pour confier l'enfant en situation de handicap sur place



Une grande majorité (**68%**) des familles n'ont pas de solutions pour confier leur enfant lors des vacances.

20% des familles confient leur enfant à un proche sur place et **11%** à un club enfant.



Non habitués aux vacances en famille

Pour les familles non habituées aux vacances, le taux de familles n'ayant pas de solutions est supérieur (76% comparé à 68% du total des répondants).



Habitués aux vacances en famille

Pour les familles habituées aux vacances, 65% n'ont pas de solutions, 23% confient leur enfant à un proche contre 12% au club enfant.



Familles parties avec Passerelles

62% des répondants partis avec le Réseau Passerelles indiquent ne pas avoir de solutions. 26% confient leur enfant au club.

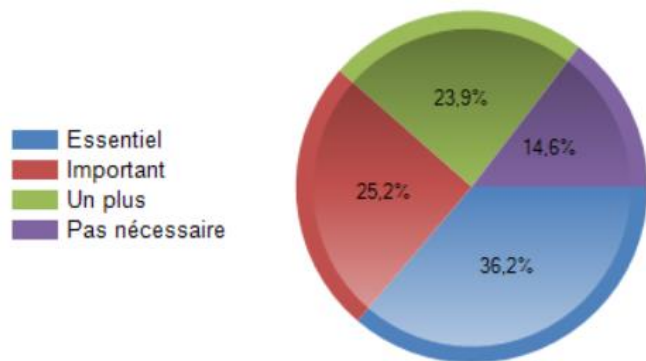
II. Vos vacances en famille (9/10)

12

Le besoin de prise en charge de l'enfant

908 répondants

Importance de la prise en charge de l'enfant pendant les vacances



La plus grande partie des répondants (**61%**) indique comme étant important voire essentiel que l'enfant soit pris en charge sur le lieu de vacances.

Cependant, il est à noter que **38,5%** des répondants considèrent la prise en charge de l'enfant en situation de handicap comme étant peu importante voire pas nécessaire.



Familles parties avec Passerelles

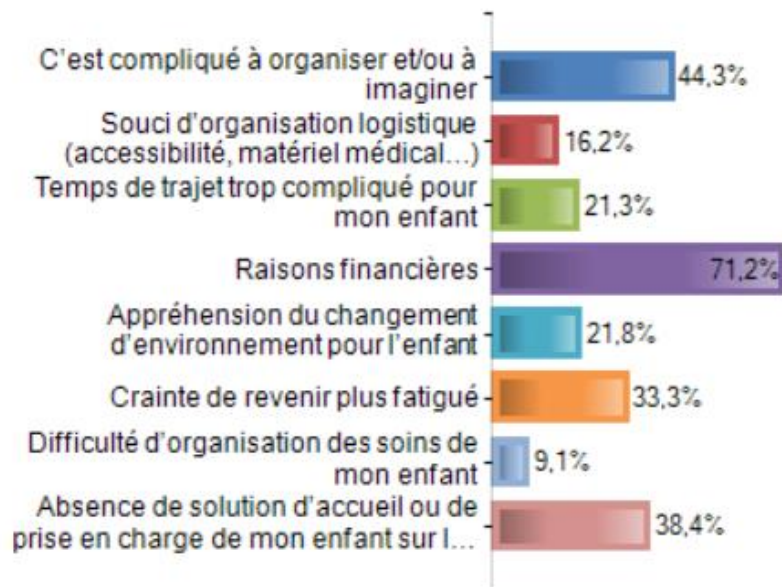
Pour les familles étant déjà parties avec le Réseau Passerelles, la prise en charge est essentielle pour 84% des répondants (le taux est doublé par rapport à la moyenne des réponses obtenues).

II. Vos vacances en famille (10/10)

13 Les freins aux départs en vacances

448 répondants

Les freins aux départs en vacances des familles partant rarement ou jamais



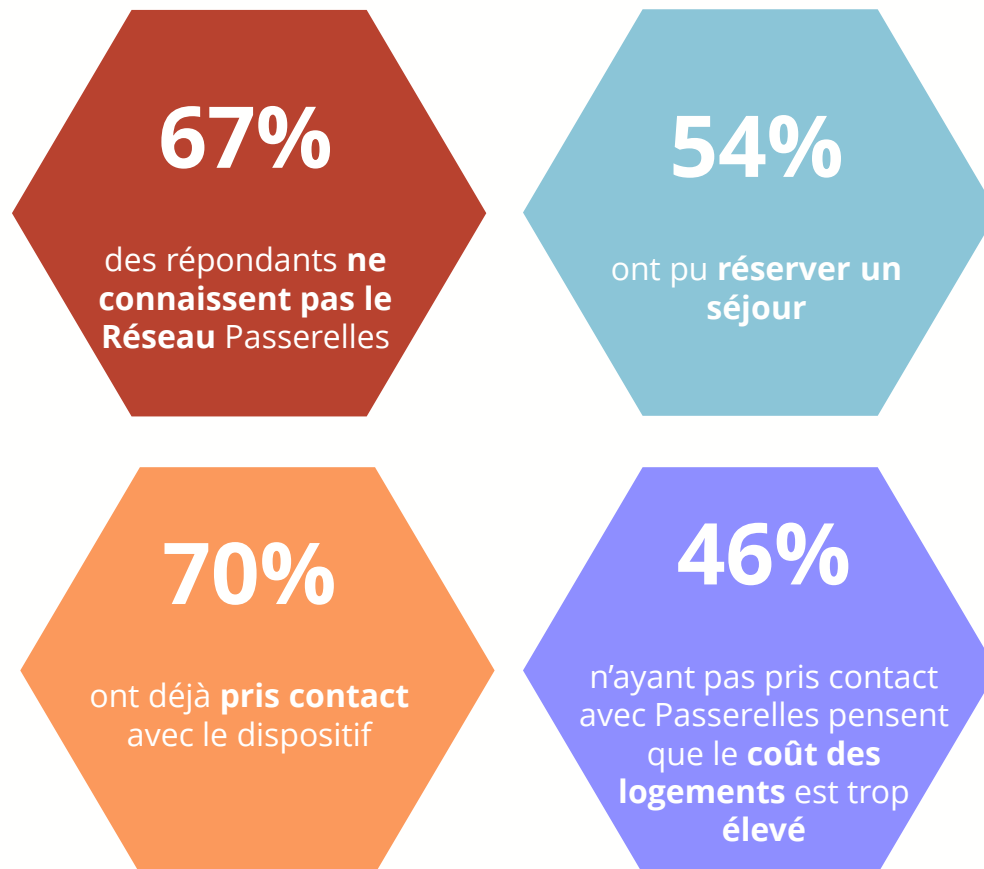
La majorité des familles ne partent pas en vacances pour des raisons financières (**71%**).

Les difficultés d'organisation et la difficulté à se projeter sont un frein pour **44%** des familles n'ayant pas l'habitude de partir en vacances.

Enfin, le troisième point bloquant est relatif à l'absence de solution d'accueil et de prise en charge de l'enfant (**38%**).

III. Le Réseau Passerelles - Synthèse

Synthèse de la troisième partie du questionnaire sur la connaissance du Réseau Passerelles en quelques chiffres :

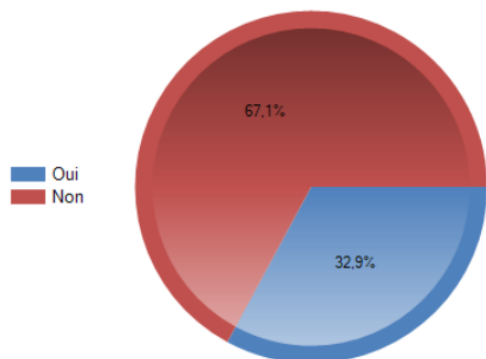


III. Le Réseau Passerelles (1/5)

14 Connaissances de Passerelles

1052 répondants

La connaissance du Réseau Passerelles par les familles



	Effectifs	% Obs.
Oui	346	32,9%
Non	706	67,1%
Total	1052	100%

La majorité des familles ne connaissent pas le réseau Passerelles (**67%**).

Non habitués aux vacances en famille

Une distinction est à noter pour les 2% des familles qui ne partent pas avec leur enfant, 57% d'entre elles connaissent Passerelles.

Habitués aux vacances en famille

Il n'y a pas de disparité dans la connaissance de Passerelles suivant ces profils de répondant.

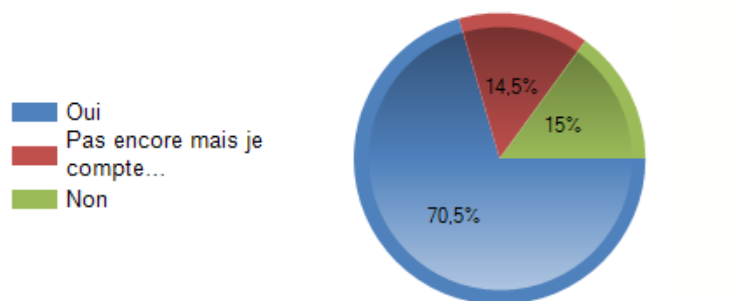
Familles parties avec un dispositif

III. Le Réseau Passerelles (2/5)

15 Prise de contact avec Passerelles

346 répondants

Prise de contact avec Passerelles par les familles ayant connaissance du réseau



La majorité des familles connaissant le réseau Passerelles (**70%**) ont déjà pris contact avec le dispositif.

La deuxième partie des familles ne semble pas être intéressée par le réseau. (**15%**).

Enfin, la troisième partie des familles n'a pas encore pris contact avec Passerelles mais souhaiterait le faire (**14,5%**).

	Effectifs	% Obs.
Oui	244	70,5%
Pas encore mais je compte le faire	50	14,5%
Non	52	15%
Total	346	100%

Non habitués aux vacances en famille

67% des familles non habituées aux vacances connaissant Passerelles ont déjà pris contact avec le réseau. Le taux de familles souhaitant prendre contact est plus élevé que la moyenne des réponses (18% au lieu de 14%).



Familles parties avec un dispositif

94% des familles parties avec un dispositif et qui connaissent Passerelles ont déjà contacté le réseau.

III. Le Réseau Passerelles (3/5)

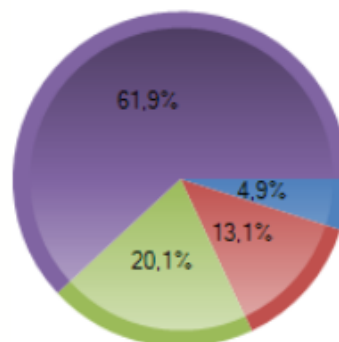
16

Les suites de la prise de contact avec Passerelles

244 répondants

Les résultats de la prise de contact avec le dispositif Passerelles

- J'ai appelé mais je n'ai jamais eu de réponse
- J'ai pris contact mais cela ne me convenait pas
- J'ai pu créer mon espace personnel mais je n'ai pas pu réserver faute de place
- J'ai pu réserver un séjour



Une majorité de familles ayant pris contact avec le réseau a pu réserver un séjour **(62%)**.

20% des familles n'ont pas pu réserver de séjour faute de place.

13% des familles n'ont pas souhaité poursuivre la démarche.

5% n'ont pas obtenu de réponse suite à la prise de contact.

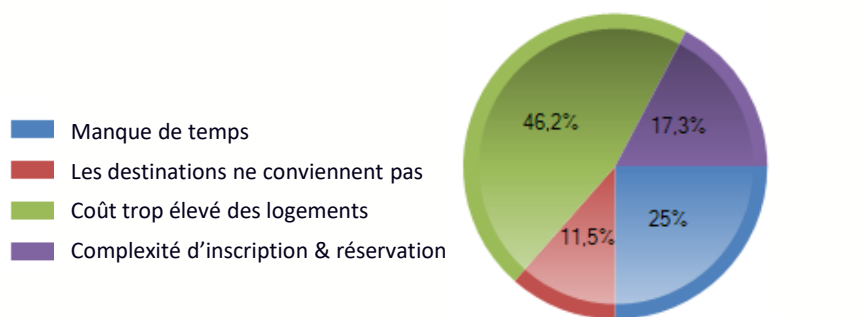
	Effectifs	% Obs.
J'ai appelé mais je n'ai jamais eu de réponse	12	4,9%
J'ai pris contact mais cela ne me convenait pas	32	13,1%
J'ai pu créer mon espace personnel mais je n'ai pas pu réserver faute de place	49	20,1%
J'ai pu réserver un séjour	151	61,9%
Total	244	100%

III. Le Réseau Passerelles (4/5)

17 Les raisons de la non prise de contact avec Passerelles

52 répondants

Les raisons pour lesquelles les familles n'ont pas pris contact avec Passerelles



46% des familles n'ayant pas pris contact avec le Réseau estiment les coûts des logements trop élevés.

25% n'ont pas pris contact par manque de temps.

Enfin, pour le restant des répondants, les raisons de cette non prise de contact reposent sur la complexité de la démarche (**17%**) et les destinations proposées (**11,5%**).

Non habitués aux vacances en famille

Pour les familles n'ayant pas l'habitude de partir en vacances, 52% ont renseigné ne pas avoir pris contact avec Passerelles pour des raisons relatives aux coûts des logements élevés.

Habitués aux vacances en famille

Les résultats présentés ci-dessus sont similaires à ceux des familles habituées à partir en vacances.

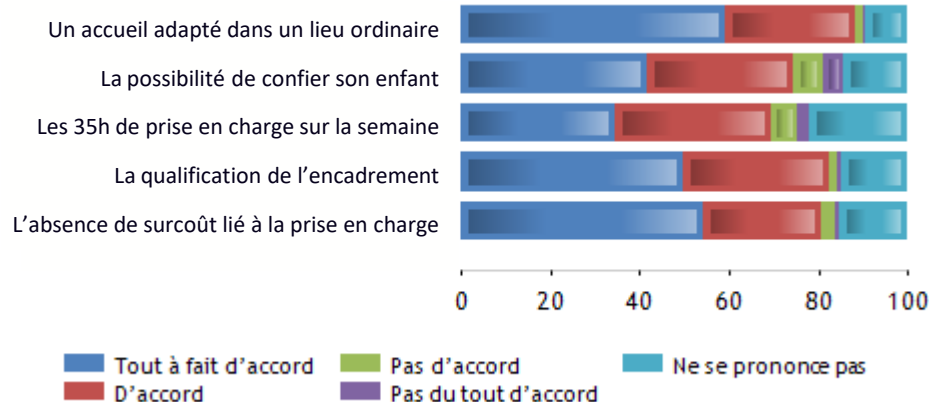
III. Le Réseau Passerelles (5/5)

18

Perception de l'offre Passerelles par les familles ne connaissant pas le réseau

706 répondants

Appréciation des familles ne connaissant pas l'offre Passerelles (réponses obtenues suite à une présentation du dispositif dans le questionnaire)



L'accueil adapté au sein de **lieux de vacances ordinaires** est l'élément le plus apprécié par les familles ne connaissant pas Passerelles (**59%** des répondants).

Le deuxième élément le plus apprécié est celui de **l'absence de surcoût** lié à la prise en charge de l'enfant (**54%**).

Enfin, le troisième élément est la **qualification des professionnelles** de l'encadrement (**50%**).

🏠 Non habitués aux vacances en famille

🌴 Habitués aux vacances en famille

Il n'y a pas de disparité dans l'appréciation de Passerelles suivant le profil des répondants.

IV. Les vacances souhaitées ^(1/1)

19

Les vacances idéales en famille

42 répondants/1052

Quelques exemples de réponses à la question libre : « Quelles seraient les vacances en famille idéales ? »

« Notre rêve serait de partir à l'étranger ou en Corse »

« Vacances Passerelles au Club Med »

« Que le handicap ne régisse pas notre vie durant cette période »

« Partir en Corse avec toute la famille »



« Pouvoir profiter de lieux et d'activités comme tout le monde »

« Avoir du répit »

« Pouvoir se reposer »

« Passer des bons moments et surtout permettre à notre enfant handicapé de s'amuser »

« Le fait de pouvoir partir tous ensemble et d'avoir des temps de répit et des moments avec la fratrie »

« Des moments ensemble et pour chacun, du répit et un coût raisonnable »



Résultats des entretiens qualitatifs

Synthèse des entretiens qualitatifs



Les points forts du Réseau Passerelles

- **L'offre du Réseau Passerelles est clé en main** pour les familles comme pour les partenaires financeurs.
- Une partie voire la totalité des **frais des vacances** des familles peuvent être pris en charge grâce aux partenaires financeurs du réseau (CAF & groupes de protection sociale).
- La **qualité de l'offre** intégrant une prise en charge de l'enfant en situation de handicap pouvant aller jusqu'à 35h par des spécialistes.
- **La mixité sociale** du modèle du Réseau Passerelles avec les vacances en milieu « ordinaire ».



Les axes d'améliorations

Opérationnelles

- **Cadrer** et **structurer** d'avantage les échanges avec les différents partenaires.
- Améliorer l'anticipation de l'équipe sur certains **processus de l'activité**.

Partenariales

- Travailler sur la **notoriété** du Réseau Passerelles **auprès des CAF**.
- Améliorer la **notoriété** auprès des professionnels du tourisme.

Organisationnelle

- Augmenter les **ressources propres** du Réseau.



Pistes de développement de l'offre

Opérationnelles

- Développer la taille de **l'offre de séjour** en trouvant de **nouveaux partenaires touristiques** et **financeurs**.
- Proposer **différentes gammes de campings** aux familles.

Partenariales

- Travailler sur **les freins des structures touristiques** quant à **l'accueil des familles** Passerelles (freins relatifs aux investissements, à l'appréhension du handicap et du regard de la clientèle).
- **Aider les professionnels du tourisme à se projeter** sur l'accueil des bénéficiaires et sur la participation des familles à la vie du camping.
- S'appuyer sur des **labels spécialisés** dans le **handicap**.

Organisationnelles

- Améliorer la **notoriété** du Réseau Passerelles auprès de l'ensemble des acteurs.
- **S'appuyer sur des relais locaux** comme les municipalités pour trouver des partenaires touristiques ou aider à la mise en place du club enfant.



LES ORGANISMES NON PARTENAIRES

Entretiens - Organismes prescripteurs



1

APF ÉVASION FRANCE HANDICAP

Date de l'entretien : 12/10/2021

Présentation de la structure

- Branche de APF France dédiée aux **vacances des personnes en SH** vivant dans des infrastructures
- 15 collaborateurs

Connaissance du Réseau Passerelles

- APF a pris **connaissance** du réseau via le **site internet** et des **échanges téléphoniques**.
- A l'inverse du Réseau Passerelles, les séjours à destination des enfants proposés par APF restent une minorité.

Les bénéfices identifiés

- **La complémentarité des offres APF / Passerelles.**
- **Les liens** forts que le Réseau Passerelles a tissés avec les **groupes de protection social**.

Le départ en vacances au sein de vos politiques sociales

- **Renforcer la collaboration** entre APF et le Réseau Passerelles.
- **Améliorer la connaissance de l'offre** de chacun des deux organismes.
- Proposer un **catalogue de séjour commun permettant d'allier** les forces des dispositifs et ainsi accroître l'impact d la **communication**.
- **Cadrer d'avantage les échanges** (avant et après été) pour gagner en synergie.
- **Développer des séjours hors vacances scolaires.**
- Développer un **réseau national de répit**.

Les freins identifiés

- Le manque de **notoriété** du Réseau Passerelles et APF.
- Les freins liés à l'activité qui concernent le **recrutement**, la **disponibilité des dispositifs et les financements**.
- Souhait d'avoir davantage de **mobilisation de l'UNAT** sur les sujets relatifs au handicap.

Développement du Réseau Passerelles

- **Renforcer la collaboration** entre APF et le Réseau Passerelles.
- **Améliorer la connaissance de l'offre** de chacun des deux organismes.
- Proposer un **catalogue de séjour commun permettant d'allier** les forces des dispositifs et ainsi accroître l'impact d la **communication**.
- **Cadrer d'avantage les échanges** (avant et après été) pour gagner en synergie.
- **Développer des séjours hors vacances scolaires.**
- Développer un **réseau national de répit**.

Entretiens - Organismes prescripteurs



2

AUTISME FRANCE

Date de l'entretien : 15/10/2021

Présentation de la structure

- **Association de parents**, reconnue d'utilité publique, comptant 10 000 familles et plus de 100 associations partenaires;

Connaissance du Réseau Passerelles

- Adéquation avec le réseau Passerelles sur la question de mise en place de **temps de répit pour les familles**.
- **Redirige des familles vers le réseau** lorsqu'elles émettent le souhait de partir en vacances.

Les bénéfices identifiés

- Accorde aux familles un **temps de répit**
- Permet **d'acculturer** les publics à l'autisme et aux enfants autistes de fréquenter un milieu ordinaire

Le départ en vacances au sein de vos politiques sociales

- Autisme France à la volonté de faire exister sur le territoire français des **interventions éducatives** et l'inclusion de personnes autistes en milieu ordinaire.
- Participe à la **culture de sensibilisation** portée par l'association en permettant au grand public de connaître ce handicap et d'avoir des clés pour s'adapter à l'autisme.

Les freins identifiés

- Société **peu inclusive** vis-à-vis du handicap avec des **préjugés** pesants
- **Tabou** alimenté par la **méconnaissance du handicap**
- Certaines familles **n'osent pas demander de l'aide**
- **Financements** difficiles à trouver

Développement du Réseau Passerelles

- Proposition d'un accompagnement éducatif par la **formation** (8 jours).
- Proposition de réflexion commune pour **mettre en place des aménagements simples** dans les structures touristiques et **coordonner les expertises**.
- Proposition de **travailler sur le cahier des charges en ciblant l'essentiel** et de cette manière, permettre à Passerelles de mobiliser plus de structures touristiques.
- Partenariat non souhaité faute de temps, nécessité **de mettre en exergue le besoin**
- Proposition d'un **stand « Passerelles » au congrès annuel**.

Entretiens - Professionnels du tourisme



3

VACANCES ET FAMILLES

Date de l'entretien : 26/10/2021

Présentation de la structure

- Association actrice de **l'accompagnement social** et du **départ en vacances des familles en difficultés financières**. Propose des solutions de vacances solidaires

Connaissance du Réseau Passerelles

- **Connaissance faible** des interactions entre V&F et Passerelles
- Partenaire de l'ANCV depuis plus de 30 ans
- Il n'y a actuellement pas de convention réalisée mais beaucoup de **similitudes dans le fonctionnement des organisations et un souhait de creuser cette complémentarité**

Les bénéfiques identifiés

- **Bénéfices psychosociaux** du fait de partir ensemble, en famille et de resserrer les liens
- Avoir des vacances ordinaires et favoriser la **mixité sociale**
- **Changer la culture des vacances** auprès de familles qui ne partent pas

Le départ en vacances au sein de vos politiques sociales

- Impact sur l'offre de V&F : **étoffe de l'offre** de Vacances et Familles centrée sur le départ en vacances de familles en situation de fragilité (type sénior, personne isolée) mais pas de familles avec enfants en situation de handicap. Permet de la même manière **d'anticiper le coût** qu'entraîne le handicap, notamment en milieu ordinaire.
- Impact organisationnel : Association nationale mais organisation territoriale de la même manière que Passerelles, souhait de creuser **les similarités des 2 organisations**.
- Échanges sur le recrutement : V&F fonctionne avec la mobilisation de **séniors bénévoles**.

Les freins identifiés

- Frein sur les **investissements à engager** par les structures pour accueillir des familles Passerelles
- **Peur de l'autre**, de la différence à anticiper
- Freins des familles sur **l'appréhension** du départ

Développement du Réseau Passerelles

- **La complémentarité** des activités et des projets des deux organismes pourrait être formalisée dans le cadre d'**un partenariat** : vacances et familles organise l'accueil l'été des familles sur des séjours, tout lieu touristique.
- V&F souhaite également **changer d'échelle** et faire évoluer leur modèle via le projet « Horizon 2030 » avec une révision des sujets suivants : gamme de prix, territoire, transports, distance. Ils mènent actuellement une étude sur le changement d'échelle.
- **Former directement les personnels des structures** qui accueillent des familles « Passerelles » pour qu'ils aient de **1ères compétences sur la gestion du handicap**



Présentation de la structure

Association nationale de jeunesse et d'éducation populaire spécialisée dans les vacances pour mineurs. Création d'une branche « **Évasion Handicap Famille** » pour jeunes (10 à 30 ans) en SH.

Connaissance du Réseau Passerelles

Très bonne connaissance du réseau de la part du responsable national des vacances et loisirs adaptés à l'UFCV. L'association gère le **départ en vacances de 8000 enfants dont 10% sont en situation de handicap**. L'UFCV est partenaire avec VVF depuis 2019 et souhaite développer ce partenariat pour aller plus loin dans leur empreinte nationale.

Les bénéfices pour les familles

- Les familles bénéficient d'une **offre de séjours de qualité**
- L'**accompagnement** de Passerelles est **complet**, il y a moins de charge mentale pour les familles
- Le **coût des vacances faible** pour les familles grâce aux subventions que Passerelles détient

Les impacts des échanges

Complémentarité des offres : L'UFCV fait partir des **familles qui ne connaissent pas Passerelles** ou qui n'ont pas eu de place. Les familles préfèrent **bénéficier des financements** délivrés par Passerelles et il n'y a **pas de prise en charge médicale de l'enfant** par l'UFCV. Aujourd'hui, Passerelles possède un schéma très fin en terme d'accueil et l'UFCV souhaiterait se positionner sur une exigence plus basse mais complémentaire.

Échanges sur le recrutement : Les éducateurs ne sont pas tous professionnels (sur trois éducateurs : un détient le BAFA, un est en stage, un dernier est hors métier de l'éducation)

Les freins identifiés

- La **complexité d'accès à l'information** pour connaître l'offre touristique : les familles sont éloignées des vacances et parfois en situation de précarité
- **Spécialisation absolue et complexe de Passerelles** : difficulté à étendre l'offre

Développement du Réseau Passerelles

- Favoriser la **collaboration** UFCV, VVF avec Passerelles afin d'envisager ensemble une croissance déployée collectivement et répondre à la demande des familles, souhait de « réussir ensemble à trouver nos axes d'intervention »
- **Simplifier les collaborations avec les PTL** en **allégeant les contraintes logistiques** du cahier des charges. L'idée est **d'informer au préalable les familles sur les contraintes** de la destination (pas de piscine, quelques marches...). Les familles pourraient ainsi partir en connaissances de cause et bénéficier de plus de choix.
- A l'image de l'UFCV, **alléger les critères de recrutements des éducateurs** (bénévoles ou personne hors métier de l'éducation qui viennent en appui)



LES ORGANISMES PARTENAIRES



Entretiens - Professionnels du tourisme

5

VACANCES RÉPIT FAMILLE (VRF)

Date de l'entretien : 19/10/2021

Présentation de la structure

- **Association de 3 établissements** centrés sur le **répit des aidants** : accueil des aidants et des aidés dans une même structure avec un accompagnement adapté

Connaissance du Réseau Passerelles

- **Connaissance** de Passerelles via la Fondation **BTP PLUS**
- Passerelles est identifié comme faisant partie de **l'écosystème d'accompagnement des aidants**
- Peu de contact avec Passerelles à date, VRF étant davantage orienté vers les personnes âgées. VRF redirige les familles vers Passerelles lorsqu'il est le bon interlocuteur

Les bénéfices identifiés

- Bénéfices psychosociaux : les vacances sont un **outil pour renforcer la cohésion de la famille**, favoriser le **développement de l'enfant** et prendre du **recul** sur le quotidien

Les impacts du partenariat

- Impact politique : Passerelles fait partie des partenaires, des rapporteurs présentés dans le cadre du « **projet VRF** » auprès des institutionnels.
- Impact sur le développement : **apport des réflexions** autour du départ en vacances des familles, champ non traité par VRF, permet de « voir ce que l'on ne voit pas ».
- Impact social : permet aux familles de **changer leurs habitudes** et d'en **conserver les bénéfices** dans leur quotidien.

Les freins identifiés

- **15 à 20% d'annulation** sur les **premiers séjours** : inquiétude des familles en raison de l'environnement non maîtrisé, difficultés liées au transport et difficultés à se projeter
- **Sur-présence** de familles avec enfant en situation de handicap négative

Développement du Réseau Passerelles

- Proposer des séjours différents **selon le type de handicap de l'enfant**.
- **Sensibiliser** les directeurs de structures sur **les discriminations possibles** et les **rassurer**.
- Trouver des structures touristiques à alimenter de **façon légère** (nombre assez faible de départs). **VRF se propose d'accueillir 2 familles**.
- **Mieux comprendre** ce que voudrait faire passerelles et son fonctionnement.
- Recrutement : **identifier les bassins d'emplois** avec des structures médico social, **construire un réseau (base de données)** et favoriser les bonnes conditions de travail.



Présentation de la structure

- **Camping urbain à taille humaine**
- Membre du groupe **Sunelia Vacances** (32 campings dont 2 en dehors de la France)
- 25 familles bénéficiaires du dispositif Passerelles accueillies en 2020

Connaissance du Réseau Passerelles

- Première **prise de contact par mail** effectuée par **Passerelles**
- Échange du responsable du camping auprès d'un autre directeur de camping Sunelia déjà partenaire de Passerelles pour avoir un **retour d'expérience**
- **Bouche à oreille** positif et mise en place du partenariat en 2020

Les bénéfices pour les familles

- **Répit des aidants** et baisse de leur charge mentale
- **Inclusivité de l'offre** de Passerelles, une vie « comme tout le monde »
- Possibilité de **créer des liens** avec les autres familles

Les impacts du partenariat

- Impacts sociaux : valorisation de la **dimension éthique du projet** auprès du personnel du camping et de la clientèle et souhait de **s'inspirer des valeurs de Passerelles** (bienveillance, humilité)
- Impacts sur l'image du camping : **sensibilisation** des vacanciers et du personnel sur le handicap, expérience humaine
- Impacts économiques : mise en **conformité du camping** pour accueillir des PMR, moteur pour améliorer les conditions d'accueil de l'établissement et donc possibilité d'accueillir un **public plus large** et sur une **période calendaire plus large**

Les freins identifiés

- **Appréhension du regard de la clientèle** face à un public en situation de handicap
- **Difficulté à se projeter** sur l'accueil des bénéficiaires et sur leur participation à la vie du camping
- **Incompréhension du prix** en direct VS prix proposé par Passerelles

Développement du Réseau Passerelles

- Profiter du **séminaire Sunelia** pour communiquer sur Passerelles
- Mettre en avant le **retour d'expérience positif** du camping d'Argelès
- Élire des « **ambassadeurs** » du Réseau et profiter de leur souhait de s'impliquer
- Élargir la **durée du recrutement** des professionnels (enjeu fort sur la qualité du personnel recruté dans l'image du réseau)
- Proposer **différents types** de camping aux bénéficiaires



Présentation de la structure

- **Village-club 3 étoiles** centré sur la détente - **Label tourisme handicap**
- **Réseau de villages** CAP France
- 50 chambres, dont 38 sont accessibles aux personnes à mobilité réduite

Connaissance du Réseau Passerelles

- **Partenariat évident** avec le Réseau du fait de la **similitude des activités** des deux organismes depuis 3 ans environ et **motivation personnelle** du gérant.
- La relation avec Passerelles est une « **relation client** », désir de connaître davantage le réseau, peu d'attachement à date malgré le souhait de renforcer le partenariat.

Les bénéfices pour les familles

- **Le répit** engendré par la **prise en charge des enfants** en situation de handicap.
- Permet aux familles de se mélanger aux autres dans un cadre « ordinaire ».

Les impacts du partenariat

Impacts sociaux :

- Mise en avant de la **mixité sociale** comme une **richesse** avec la famille (dont l'enfant en situation de handicap) qui participe à la vie du village au même titre que les autres familles.
- Permet également la **sensibilisation** des équipes de professionnels et des familles « ordinaires ».
- **Approche pédagogique** du gérant interviewé (impliqué car étant lui-même familier avec les difficultés qu'entraînent le handicap, souhait d'éduquer ses pairs et ses clients).

Les freins identifiés

- **Le regard/discrimination** des personnes qui ne connaissent pas le handicap.
- Le règlement tardif des **factures**
- Disponibilité de l'équipe de Passerelles en étant davantage dans **l'anticipation**.
- **Image et standing** du village (éviter le surnombre).

Développement du Réseau Passerelles

- Travailler le **décalage des règlements de factures, les retards peuvent être des irritants** dans le cadre du partenariat.
- **Expliquer, communiquer, informer sur le handicap** auprès des clients et des employés des structures de tourisme, être dans l'accompagnement
- **Développer l'offre sur d'autres plages de vacances hors été** (le village est ouvert 8 mois par an).
- S'appuyer et interagir avec les **labels spécialisés** tel que tourisme handicap ainsi que le **réseau de villages vacances CAP France**.
- Possibilité d'héberger des animateurs de Passerelles sur place.

Entretiens - Professionnels du tourisme



8

FNHPA

Date de l'entretien : 07/12/2021

Présentation de la structure

Syndicat des campings en France (5000 campings). Il assure la défense, les recours, les initiatives auprès des pouvoirs publics et la gestion des partenariats privés des campings syndiqués.

Connaissance du Réseau Passerelles

- Réseau Passerelles introduit auprès de la FNHPA par l'**ANCV**
- Bonne connaissance du réseau par le responsable du groupe de travail de la FNHPA « tourisme social et bonnes pratiques environnementales »
- **Phase « test » du partenariat** depuis fin 2020, souhaite poursuivre et augmenter le parc locatif prévu pour Passerelles

Les bénéfiques pour les familles

- **Peu de visibilité** vu l'ancienneté du partenariat mais remplissage d'un camping présent dans le Jura dès la 1^{ère} année

Les impacts du partenariat

- Impact social et éthique : volet social au sein de l'organisme, permet d'assurer le **départ en vacances de familles dans le besoin** et qui demandent une gestion adaptée (club enfant, animateurs spécialisés)
- Impact économique : le partenariat permettrait (dans le cas d'une extension géographique) de garantir le **remplissage de plusieurs mobil-homes** à la fois plutôt que de passer par différentes familles. Les structures ont également la **certitude du paiement** du séjour grâce au financement par des institutions (ex : CAF, caisses de retraite)

Les freins identifiés

- Difficultés pour les structures de répondre aux **exigences du cahier des charges** (accès PMR, piscine non présente)
- **Peur** de devoir gérer des enfants en situation de handicap

Développement du Réseau Passerelles

- **Anticiper les réticences des gestionnaires de camping** : communiquer différemment sur Passerelles en mettant en avant l'accompagnement total de l'enfant (dont le recrutement de personnel spécialisé), s'éloigner des préjugés qui collent au tourisme « social »
- **Adapter le cahier des charges** aux différents types d'handicaps pour permettre à plus de structures de pouvoir y répondre
- **Extension calendaire** de l'offre sur le mois de juillet (les deux premières semaines) et **extension géographique** (campings de 2^{ème} ligne et de l'intérieur- notamment en zone de tourisme culturel)

Entretiens - Organismes partenaires



9

UNAT

Date de l'entretien : 14/10/2021

Présentation de la structure

- **Association** qui **représente les principaux acteurs touristiques de l'ESS**
- Rôle de **lobbyiste** et de **tête de réseau**
- **Garant financier** de Passerelles

Connaissance du Réseau Passerelles

- **Connaissance faible** de Passerelles
Le partenariat permet de :
- **Gagner en maturité** sur les sujets du **handicap**
- Initier à l'avenir une **commission** sur le **champ du handicap**
- **Mutualiser les difficultés** de départ en vacances et faire le pont avec les partenaires

Les bénéfices identifiés

- Démontrer que c'est dans l'**ESS** que l'on peut trouver **les solutions au départ en vacances**
- **Expertise apportée par Passerelles** sur le champ du handicap

Les impacts du partenariat

Impacts sociaux et politiques :

- **Affichage politique** favorisant la **mixité sociale** pour les départs en vacances, comme outil pour construire la société de demain et se construire soi-même.
- Démontrer que **des solutions au départ en vacances se créent** que dans l'**ESS**
- **Traduire les problématiques auprès des pouvoirs publics** donc nécessité de les avoir identifiées en amont, notamment grâce aux actions de Passerelles.

Impact financier : l'UNAT est un **garant financier** de Passerelles et leur fournit une immatriculation nécessaire à l'activité.

Les freins identifiés

- **La collaboration difficile avec le CNLTA** sur les sujets du handicap (qui devrait être une branche de l'UNAT)
- Les professionnels du tourisme, dont certains opérateurs de villages de vacances, **ne connaissent tous pas Passerelles : besoin d'être bien identifié**

Développement du Réseau Passerelles

- **Cadrer davantage les échanges** entre l'UNAT et Passerelles, souhait de mieux connaître la stratégie du réseau.
- Investissement attendu de **Passerelles** : participation aux commissions, aux « rendez-vous de l'UNAT », aux différents colloques.
- Fournir un **guide de communication** pour que l'UNAT puisse **présenter et promouvoir** Passerelles auprès de son réseau.
- Développer la connaissance **du Réseau** par les **professionnels du tourisme**
- **Réaliser un plaidoyer sur les vacances** auprès d'organismes / moments médiatiques (ex: Téléthon)

Entretiens - Organismes partenaires



10

COMMUNE LEGE CAP FERRET

Date de l'entretien : 08/10/2021

Présentation de la structure

- Commune qui **met à disposition une salle** pour le **club enfant** des familles séjournant au village vacances VVF Claway de la commune

Connaissance du Réseau Passerelles

- La commune est **partenaire** depuis **4 ans**
- Connaissance faible du Réseau, la responsable jeunesse est en poste depuis 2 ans
- 4 à 5 enfants accueillis par semaine durant l'été

Les bénéfiques pour les familles

- Confier leurs enfants avec **confiance**
- Avoir des temps de **répit en famille**
- Pouvoir faire des **activités avec les enfants de la fratrie et également les enfants de la commune**
- **Autonomie** de Passerelles dans l'organisation

Les impacts du partenariat

- Impact social : **sensibilisation les enfants de la commune à l'alterité** car les enfants Passerelles et les enfants du centre aéré de la commune réalisent des activités ensemble, **inclusion** des enfants habituellement exclus des milieux dits « ordinaires »
- Impact politique : partenariat entraînant un **engagement des élus** et une **valorisation auprès des collectivités**

Les freins identifiés

- La prise en charge des enfants **uniquement sur les vacances d'été**
- La **capacité de prise en charge limitée** à 5 enfants par semaine

Développement du Réseau Passerelles

- Élargir le projet **sur d'autres plages de vacances** (hors vacances d'été) et **les mercredi**
- La commune souhaite **aller plus loin** sur le répit des familles et envisage de doter le **camping municipal** de **Mobil-homes adaptés** pour **développer l'offre**
- Souhait de **cadencer les échanges** au long de l'année (aujourd'hui contacts avant l'été)
- Pas de salle adaptée dans le VVF pour accueillir les enfants mais proximité géographique de l'école de la **commune pour fournir une salle** pour le club enfant : voir si ce cas de figure peut s'appliquer à d'autres structures
- Possibilité à étudier sur la mobilisation de **relais locaux pour le recrutement** d'animateurs



LES CAF



Présentation de la structure

- Établissement public qui **finance les régimes de prestations familiales** et **définit les axes de politique d'action sociale** géré au travers du réseau des CAF sur le territoire.

Connaissance du Réseau Passerelles et stratégie du partenariat

- Le dispositif est soutenu par la CNAF depuis sa création. L'action est quant à elle soutenue dans le cadre d'une **convention pluriannuelle** basée sur **l'accompagnement de projets** initiés par Passerelles.

Les bénéfices identifiés

- Permettre aux familles avec enfants en situation de handicap de **partir en vacances**
- **Aller plus loin dans l'accompagnement** du « parcours de vie » des familles
- **Favoriser la mixité sociale**

Les impacts du partenariat

- Impact politique : le partenariat **s'inscrit dans la politique vacances** de la CNAF
- Impact social : il permet **d'avoir une approche globale de l'accompagnement** des familles : de la vie quotidienne jusqu'aux vacances.

Les freins identifiés

- **Manque de notoriété** de Passerelles auprès des CAF
- Taille de l'offre ne permettant pas de **répondre à la demande** qui est importante
- **Ressources propres limitées**

Développement du Réseau Passerelles

- **Améliorer la notoriété du Réseau** afin qu'il soit identifié comme étant acteur des vacances pour le plus grand nombre et acteur en faveur de **la mixité sociale**.
- **S'ancrer sur les territoires** en se faisant **connaître auprès des CAF** afin que celles-ci puissent identifier et solliciter le Réseau – c'est la raison du financement par la CNAF du Réseau Passerelles
- **Décentraliser** et développer l'**activité** du Réseau et l'inscrire dans les **Schémas départementaux des services aux familles**.
- **Créer des liens** avec des **porteurs de projet locaux** de l'accompagnement famille.
- **S'appuyer sur les financeurs** et sur les **réseaux** d'organismes du handicap.
- **Trouver sa place dans l'écosystème** du tourisme spécialisé dans le handicap.



Présentation de la structure

- VACAF porte **une mission nationale de gestion des aides aux vacances des CAF**
- Il s'agit d'une **aide extra-légale** reposant sur une **dotation financière** des CAF qui choisissent de participer

Connaissance du Réseau Passerelles et stratégie du partenariat

- Passerelles est **labelisé VACAF**. Le partenariat s'inscrit dans la branche **d'aide aux vacances sociales (AVS)** adressée aux familles ayant un besoin d'accompagnement.
- VACAF joue un **rôle de tiers payant pour les familles Passerelles** en réglant directement les factures au dispositif.

Les bénéfices identifiés

Expertise de Passerelles sur le Handicap en termes :

- d'**ingénierie** de projet (ex : développement de mobil homes adaptés pour les familles)
- d'**offre** adapté
- de capacité à **plaidoyer**

Les impacts du partenariat

- Passerelles permet à VACAF de pouvoir proposer une **prestation de service** (= vacances & prise en charge de l'enfant) **aux familles avec enfant en situation de handicap**.
- VACAF souhaite, à travers un groupe de travail, **partager les connaissances** des différents **porteurs de projets de l'AVS** et s'appuyer sur **l'expertise de Passerelles** pour **développer d'avantage la branche AVS sur le handicap**.

Les freins identifiés

- Le **déficit de destination** Passerelles
- **L'appréhension des PTL** sur la **mise en place de partenariat avec des dispositifs spécialisés** dans le handicap, en raison d'un manque de **connaissance sur le handicap** et sur les **démarches opérationnelles** à mettre en place

Développement du Réseau Passerelles

- Rendre **plus accessible l'offre de service Passerelles** sur le site internet VACAF
- Que Passerelles développe **des relais locaux** au niveau **régional ou départemental**
- Que **VACAF propose de nouvelles structures** touristiques volontaires pour **accueillir des familles Passerelles**
- Créer **une cellule de développement opérationnelle** dans le cadre de **nouveau partenariat** avec des **PTL** afin de **sensibiliser et accompagner la mise en œuvre** (adaptation des infrastructures, subventions, financements...)
- Que Passerelles s'inscrive dans **le projet** visant à **développer la branche AVS de VACAF** à travers une offre handicap complémentaire pour améliorer l'accompagnement des vacances (ex : forfait en + pour le transport, activités...)



Entretiens - CAF partenaire

13

CAF DE LA GIRONDE (CAF 33)

Date de l'entretien : 18/10/2021

Présentation de la structure

- **Membre de VACAF**, la CAF investit ses fonds locaux dans la **politique vacances**
- **Précurseur historique** sur la thématique des vacances, elle développe une ligne politique « inclusion handicap »

Les bénéfices identifiés

- Sentiment **d'être utile** et de venir en aide auprès d'un public « oublié »
- Reconnaissance du **savoir faire du réseau** dans l'organisation du séjour
- Réduction de la **charge mentale** et sentiment de **répit** des familles

Les freins identifiés

- **Méconnaissance des natures de handicap** que couvre Passerelles
- Ne souhaite pas trop communiquer sur Passerelles auprès des familles tant que l'offre ne couvre pas les demandes afin **d'éviter un sentiment de frustration**

Connaissance du Réseau Passerelles et stratégie du partenariat

- **Convention** avec Passerelles **depuis 2014**, la CAF 33 est la première à avoir signé une convention sur la question du répit
- La CAF finance l'équipe d'animation (pour 21 familles) et l'achat de 4 mobil-homes PMR
- Connaissance du réseau Passerelles par les échanges avec Laurent Thomas

Les impacts du partenariat

- Impact politique : le partenariat répond aux politiques sociales entreprises par la CAF 33 et à **l'affichage politique** dans lequel elle souhaite s'inscrire. Par ce partenariat, elle a été **précurseur** de la question du départ en vacances des familles avec enfants en situation de handicap et du **répit des aidants**
- Impact social : s'inscrit également dans la **politique contre le « burn-out parental »**, répond à un besoin des familles allocataires (**répit, parcours d'inclusion**)

Développement du Réseau Passerelles

- Aujourd'hui, le seul critère pour être éligible est d'être bénéficiaire de l'AEEH mais souhait de la CAF de faire partir des **publics plus précaires**
- Sensibiliser les conseillères techniques à l'offre de Passerelles pour qu'elles puissent **identifier des structures touristiques lors des campagnes de contrôle pour le label VACAF**
- **Développer l'offre de structures touristiques** pour permettre aux CAF de communiquer sur Passerelles auprès des bénéficiaires de l'AEEH

Entretiens - CAF non partenaire (en cours)



14

CAF DE SAVOIE (CAF 73)

Date de l'entretien : 04/11/2021

Présentation de la structure

- CAF engagée sur les politiques de répit des aidants. Depuis 2019, la CAF fournit une **allocation pour les enfants handicapés et appuie la présence parentale**

Connaissance du Réseau Passerelles et stratégie du partenariat

- Connaissance du Réseau grâce à l'ANCV et partenariat opérationnel en 2022
- Financement de **25 familles** soit une **enveloppe de 50 000 euros**. Prise en charge du surcoût lié au handicap de **1425€ par enfant** ainsi qu'une partie des coûts de restauration et de logement (30% pour les familles aisées et 70% pour les familles les plus en difficultés).

Les bénéfices identifiés

- Pour les familles : **Partir en vacances sur des lieux ordinaires** grâce à une **solution simple, packagée** et éprouvée.
- Pour les partenaires : **Dispositif facile à mettre en œuvre. Modèle économique transparent** qui permet de dissocier le logement, la restauration et la partie prise en charge de l'enfant.

Les impacts du partenariat

- Impact social : **complémentarité des offres** de l'association partenaire Bulle d'air qui cible le répit quotidien des familles et Passerelles qui cible le répit durant les vacances.
- Impact politique : **La simplicité des process** (« vacances standardisées ») et la **fluidité des échanges avec Passerelles** permettent à la CAF de faire partir des familles avec enfants en situation de handicap et ainsi de répondre à sa politique sociale.

Les freins identifiés

- Veiller à ce que les **coûts** du partenariat soient maîtrisés
- Veiller à la **facilité de mise en œuvre** du partenariat
- Anticiper **l'appréhension de devoir gérer des problématiques liées au handicap** (communication, formation, marketing de l'offre Passerelles)

Développement du Réseau Passerelles

- **Appuyer sur l'ancienneté du réseau** dans la communication auprès des potentiels partenaires
- Créer des liens entre Passerelles et l'association **Bulle d'air** qui évolue **sur le domaine du répit au quotidien** avec laquelle la **CAF 73 est partenaire**.
- La CAF **contactera par mail cet été les familles** ressortissantes et éligibles aux départs pour leur présenter le dispositif Passerelles.
- La **CNAF** doit poursuivre son **rôle d'incitateur** auprès des CAF pour nouer des partenariats avec Passerelles.



LES CAISSES DE RETRAITE PARTENAIRES

Entretiens - Caisse de protection sociale



15

AG2R LA MONDIALE

Date de l'entretien : 14/10/2021

Présentation de la structure

- Organisme à but non lucratif, de **protection sociale et patrimoniale**
- Engager socialement sur différents axes dont celui de **l'aide aux aidants**

Connaissance du Réseau Passerelles et stratégie du partenariat

- Durée du partenariat : 2 ans
- **Partenariat cohérent** qui apparaît comme une évidence car il s'inscrit dans le volet de **l'aide aux aidants** et qu'il **suit le mouvement des autres organismes** (Klésia et Malakoff Humanis)
- Décrit les échanges avec le réseau comme fluides et qualitatifs

Les bénéfices identifiés

- 88% des familles bénéficiaires ont répondu qu'elles ne partiraient pas sans le réseau Passerelles : prouve **l'importance et l'impact du réseau sur les familles**
- Accompagnement complet par Passerelles : **répit des aidants dès les premiers contacts téléphoniques**

Les impacts du partenariat

- Impact stratégique : un des axes prioritaires d'AG2R est **l'aide aux aidants dans des solutions de répit** et Passerelles s'inscrit totalement aux attentes de cet axe.
- Impacts sociaux : **dispositif Passerelles innovant** avec un accompagnement global (de l'organisation logistique des départs à la prise en charge médicale des enfants sur place)
- Impact économique : Le modèle économique mis en place par Passerelles est à ce jour **rentable** pour l'AG2R, d'où son souhait de poursuivre le partenariat

Les freins identifiés

Ne souhaite pas trop communiquer sur Passerelles auprès des familles et **créer de la frustration car l'offre de séjours actuelle est insuffisante vis-à-vis de la demande** (180 familles AG2R qui pourraient être concernées)

Développement du Réseau Passerelles

- **Que Passerelles soit financé par l'AGIRC-ARRCO initialement** et que les groupes de protection sociale viennent compléter ce financement
- AG2R est prêt à **accompagner financièrement** Passerelles dans son **développement** (investissement, coaching ...) tant que la rentabilité est maintenue
- Souhait émis par AG2R de développer des **structures adaptées aux enfants** en situation de handicap **horizon 2024** (exemple : les lits PMR sont majoritairement pour des adultes)
- Trouver une cohérence et **créer un réseau pour changer d'échelle**, besoin d'avoir des liens avec des structures similaires (plateforme toolib, proposition de Autisme France)

Entretiens - Caisse de protection sociale



16

KLÉSIA

Date de l'entretien : 22/10/2021

Présentation de la structure

- Organisme à but non lucratif, de **protection sociale et patrimoniale**
- Engagée sur différentes problématiques de vulnérabilités

Connaissance du Réseau Passerelles et stratégie du partenariat

- Durée du partenariat : 6 ans.
- Vision binaire du partenariat, dans le sens où Klésia subventionne la structure ET une prestation de service.
- Plafond de 2 000€ par départ : le montant est fixé en fonction de la situation, des revenus et du nombre d'enfant des familles.

Les bénéfices identifiés

- Solution proche des besoins des familles et permet le **répit de toute la famille**, notamment des aidants
- Klésia apprécie la **réactivité et l'agilité** de Passerelles

Les impacts du partenariat

- Impact stratégique : l'offre de Passerelles s'inscrit dans les **axes prioritaires de Klésia**, à savoir celui du projet d'aide aux aidants
 - Impacts sociaux : rôle important de Passerelles durant la crise du Covid 19 avec son offre de **séjours à la carte**. Le réseau a su trouver des **dispositifs alternatifs** selon les besoins.
- A partir des enveloppes de fonds d'action sociale CARSAT et AGIRC-ARRCO, Klésia finance les séjours Passerelles, puis une autre partie du séjour (hébergement et surcout de l'accompagnement de l'enfant) est financé jusqu'à 2000€ puis la CAF complète à 50%.

Les freins identifiés

- **L'offre de séjour** actuelle est insuffisante et ne permet pas de **répondre à la demande des ressortissants Klésia**.
- Point d'attention sur la **maîtrise des coûts** qui peuvent être élevés pour les séjours de répit

Développement du Réseau Passerelles

- Le groupe est prêt à **aider Passerelles**, à **sécuriser et développer son modèle économique**. A ce jour, 50k€ sont financés à Passerelles sur le développement stratégique du réseau. Pensé en **mode « projet »**, Klésia attend des résultats et une solvabilisation des solutions de répits.
- Passerelles pourrait s'intégrer en tant **qu'acteur privilégié dans le futur réseau national de répit** que les groupes de protection sociale sont en train de construire dans le cadre d'un groupe de travail
- Passerelles pourrait être porté **par un groupe de protection sociale** pour intégrer le réseau national à venir, à l'image de VRF qui monte à l'échelle national

Entretiens - Caisse de protection sociale



17

MALAKOFF HUMANIS

Date de l'entretien : 03/11/2021

Présentation de la structure

- Organisme à **but non lucratif**, de protection sociale et patrimoniale
- Engager socialement sur **l'accompagnement des aidants** familiaux et leur répit dans le quotidien

Les bénéfices identifiés

- Solution qui apporte du **répit aux familles**
- **Soulage** les familles et **les groupes de protections sociaux** des **processus administratifs** relatives au financement des départs

Les freins identifiés

- **L'offre de séjour** actuelle insuffisante en volume et reste limitée à des destinations « à la mer ».
- **Manque d'anticipation** de Passerelles

Connaissance du Réseau Passerelles et stratégie du partenariat

- Partenariat avec **attribution d'une enveloppe financière** pour faire partir les familles.
- Partenariat dans le cadre de la **branche action sociale / retraite** de Malakoff Humanis.

Les impacts du partenariat

- Impact social :
Le parcours des familles cotisant à la retraite complémentaire Malakoff Humanis **est individualisé** pour les familles qui accèdent grâce au partenariat avec Passerelles.
- Impact politique :
Le partenariat permet d'investir la politique du **départ en vacances pour le plus grand nombre**.
Le partenariat est valorisé auprès du **Conseil d'administration MH**, des **directions** et des **entreprises** clientes du groupe de protection.

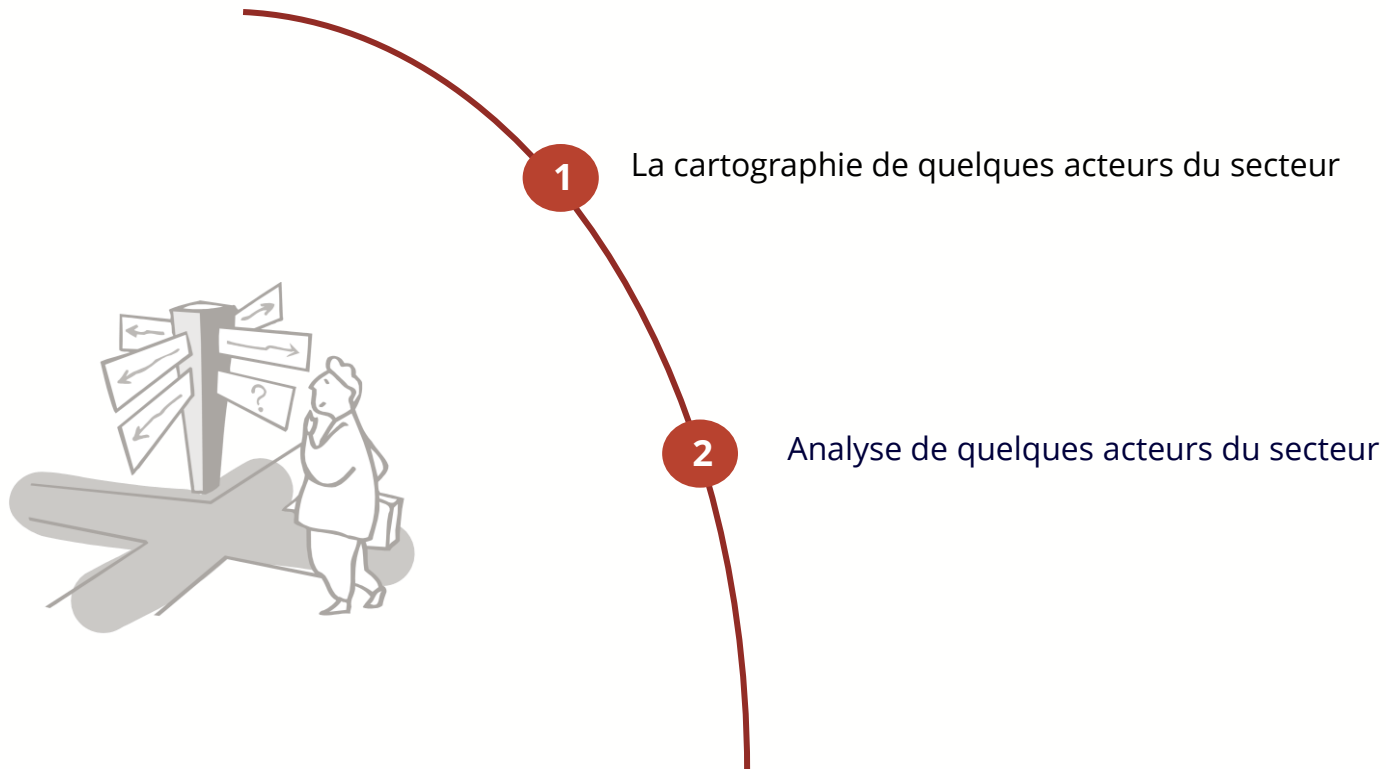
Développement du Réseau Passerelles

- **Optimiser le pilotage de l'activité Passerelles** en termes de suivi et de reporting d'activité.
- Accroître la **communication** entre les deux organismes et ainsi leur **connaissance mutuelle**
- **Étudier la possibilité de nouer des partenariats** avec les mutuelles, ou de globaliser le partenariat à l'échelle de l'AGIRC-ARRCO;
- Ouvrir l'offre de séjour à d'autres destinations que celles à la mer

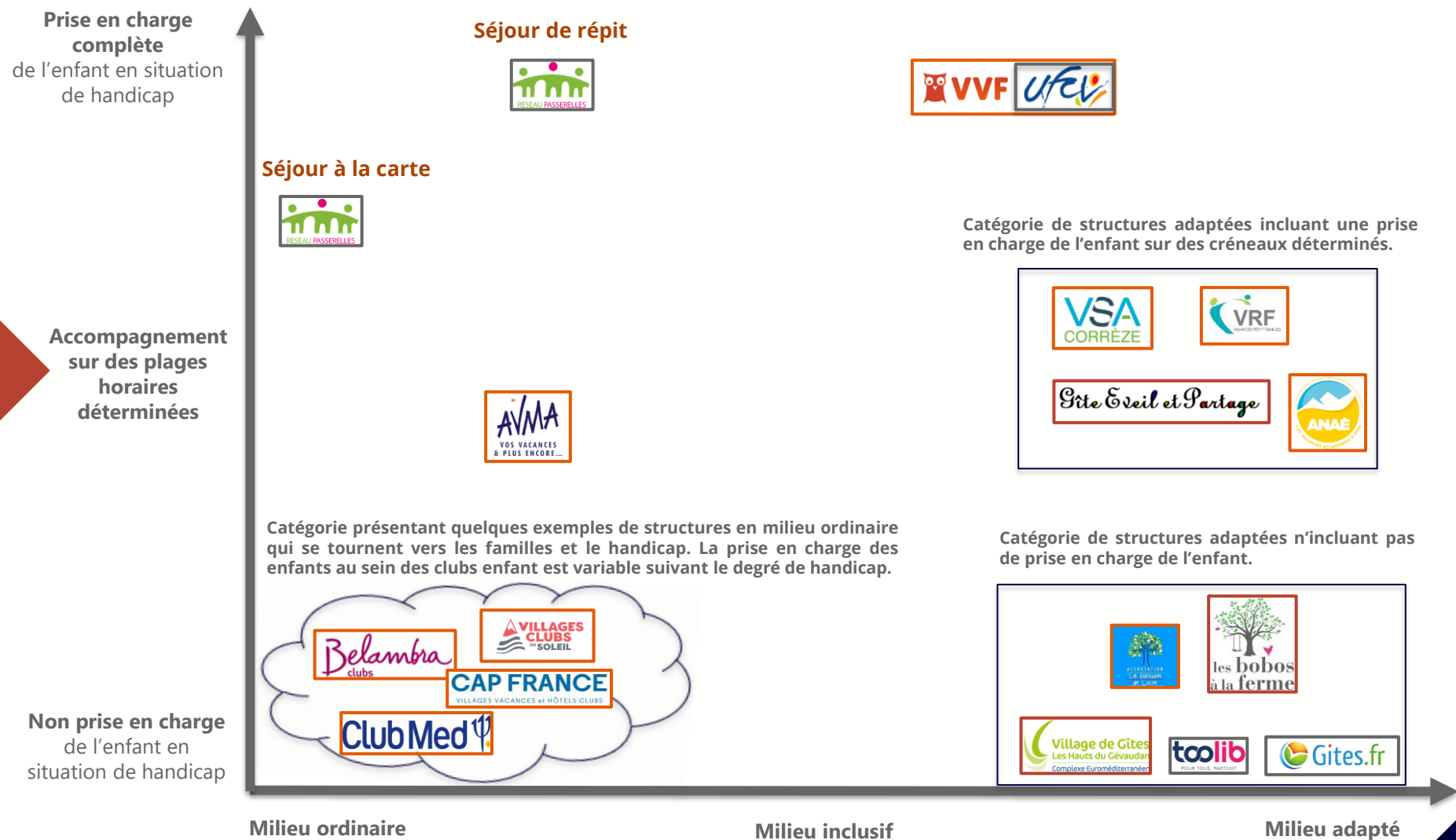


Analyse non exhaustive du secteur et des acteurs potentiels

Sommaire de l'analyse du secteur



1- La cartographie des acteurs du secteur



2 - Analyse de quelques acteurs du secteur (1/4)

Le secteur touristique pour famille ayant un enfant en situation de handicap analysé se structure en 3 types d'acteurs majeurs :

Les gites

3 organismes

Les villages vacances

5 organismes

Les opérateurs

4 organismes

🔍 Les **12** organismes proposant **une offre de tourisme** pour famille avec enfants en situation de handicap sont détaillés dans les slides suivantes.

Les particularités du secteur se retrouvent dans les points suivants :



Différents types de structures



Degrés et modalités de prises en charge divers



Le Réseau Passerelles est le **seul acteur** du secteur à proposer un dispositif d'accompagnement et de **prise en charge globale** de l'enfant en situation de handicap dans des lieux « **ordinaires** », **variés et qui s'adressent à toute la famille**.

2 - Quelques structures du secteur (2/4)


Les gîtes

Les **gîtes** accueillant des familles avec enfants en situation de handicap offrent parfois des séjours clef en main comme les exemples suivants le présentent :

Nom de la structure	Nombre d'étab.	Localisation	Spécificités
Gîtes Eveil et partage	2 étab.	Hérault	La structure accompagne la famille à la préparation du séjour . Elle met en place des dispositifs de soins médicaux et propose une prise en charge de l'enfant sur des moments ponctuels définis.
Les bobos à la ferme	1 étab.	Pas-de-Calais	Gîte classé 3 étoiles Les séjours sont basés sur le bien-être pour tous (y compris les aidants familiaux et les parents d'enfants polyhandicapés). Une coordination avec du personnel qualifié et la réalisation d'activités est possible.
Les Hauts du Gévaudan	1 étab.	Lozère	Village de gîtes adapté et adressé aux familles , aux seniors et aux personnes en situation de handicap (tous types). Le site centre ces activités et handi-activités sur le sport, le bien être et la nature (piscine, gymnase, terrain de football, randonnées ...). La structure ne propose pas de prise en charge de l'enfant .

2 - Quelques structures du secteur (3/4)

Les **villages vacances** accueillant des familles avec enfants en situation de handicap proposent des séjours diversifiés comme le présentent les exemples suivants :

Nom de la structure	Nombre d'étab.	Localisation	Spécificités
Villages VRF	2 étab.	Jura Maine Loire	La structure propose des animations et une prise en charge des personnes en situation de handicap (dont enfants) à certaines occasions (durant les soins ou des activités). Un service d'aide aux aidants propose des animations et un espace de parole.
Village vacances Lou Bastidou	1 étab.	Var	La structure a une capacité de 70 places, est ouverte à l'année et accessible aux personnes à mobilité réduite. Du matériel médicalisé est disponible, possibilité de mise en relation avec des services médicaux et service à la personne .
VSA Corrèze	1 étab.	Corrèze	Village de vacances ouvert à tous qui s'adresse aux familles en proposant des week-end ou des séjours vacances . Des temps de répit sont possibles grâce à une prise en charge de l'enfant.
AVMA	9 étab.		Structure engagée dans le tourisme social proposant des séjours allant d'une nuit à plusieurs semaines accessible pour tous . Les jeunes en situation de handicap peuvent bénéficier grâce au programme «De vraies vacances» d'un animateur dédié qui les accompagne lors des activités du club enfants ou adolescents du village.
ANAE	3 étab.	Savoie (2) Var	Créé par les Scouts et les Guides de France, l'association a pour objectif de rendre les vacances des enfants en situation de handicap (entre autres) accessibles grâce à des séjours adaptés à 100%. L'association est pionnière des pratiques de sports et de loisirs adaptés (ski, randonnées ...) .

2 - Quelques structures du secteur (4/4)

Les opérateurs organisent les vacances pour les familles avec enfants en situation de handicap. Nous avons référencé les exemples suivants :



Nom de la structure	Nombre d'étab.	Localisation	Spécificités
UFCV – Villages vacances VVF	20 destinations		L'UFCV en partenariat avec les villages vacances VVF proposent des séjours « Évasion Handicap Famille » pour enfants et jeunes adultes en situation de handicap et leur famille . Des animations , un accompagnement et une prise en charge adaptée aux besoins sont mis en place dans des villages « ordinaires ». Il n'y a pas de financement ou de remboursement des vacances pour les familles.
Réseau Passerelles	22 destinations		Passerelles permet aux familles ayant un enfant en situation de handicap de partir en vacances sur la destination de leur choix tout en bénéficiant de temps de répit . La prise en charge de l'enfant peut aller jusqu'à une durée de 35h. Les familles bénéficient de financements grâce aux différents partenaires de Passerelles.
Plateforme en ligne Toolib	2 000 logements référencés	France	Nouvelle plateforme en ligne (à l'image de Airbnb) proposant à la location des logements PMR et bientôt des véhicules adaptés, du matériel ainsi que du co-voiturage et des services. Les personnes peuvent renseigner leur besoin dans la barre de recherche. Il n'y a actuellement pas d'accompagnement ni de prise en charge comprise.
Site Gîtes de France.fr	179 gîtes référencés	France	Le site Gîtes.fr propose dans l'onglet « Locations de vacances accessibles handicapés en France » , des gîtes adaptés à louer en France disposant du label « Tourisme et Handicap » . Il n'y a pas d'accompagnement ni de prise en charge comprise de l'enfant.



Schéma des freins aux départ en vacances

Les freins au départ en vacances

Les freins au départ en vacances identifiés sont catégorisés dans quatre différents axes et ont été vérifiés par les résultats de l'enquête en ligne.





Société par Actions Simplifiée au capital de 220.000 euros - R.C.S Paris 448 851 303
Siège social : 4, bd Poissonnière 75009 PARIS
tel +33.1.55.27.88.88 | fax +33.1.55.27.88.89
www.alenum.com | contact@alenum.com
N° TVA intracommunautaire : FR18 448 851 303 - N° SIRET 448 851 303 00033