



Octobre 2012  
Etude 6174

## **ANCV**

---

Etude sur les dispositifs d'aide au départ en vacances familiales

**- Rapport -**

---

TERRITOIRES    MARCHES    OPINIONS

6, rue Gurvand – BP 40709 - 35007 Rennes Cedex

Tél : 02 99 30 59 96 - Fax: 02 99 30 58 87 – [tmoregions@tmoregions.fr](mailto:tmoregions@tmoregions.fr) - [www.tmoregions.fr](http://www.tmoregions.fr)



## SOMMAIRE

### INTRODUCTION .....5

### 1. LES FONDEMENTS DES INTERVENTIONS .....7

1.1. Les réseaux caritatifs et de prise en charge du handicap revendiquant en première instance le « droit aux vacances » pour lutter contre l'exclusion : ATD Quart-Monde, Secours Populaire, Secours Catholique, UNAPEI, Loisirs Pluriels ..... 7

1.2. Des structures visant des objectifs sociaux et/ou socio éducatifs ..... 8

1.3. Des structures s'appuyant à la fois sur « le droit aux vacances » et sur des objectifs sociaux et/ou socioéducatifs : les structures dédiées aux vacances, mais également les Restos du Cœur, des centres sociaux, des centres de vacances ..... 11

### 2. LES PRATIQUES D'ACCOMPAGNEMENT DES PROJETS DE VACANCES ..... 14

2.1. La mobilisation des familles bénéficiaires ..... 14

2.2. Les modalités d'accompagnement et types de séjour proposés : une adaptation aux familles et aux objectifs des structures ..... 19

2.3. La levée des freins au départ : permettre le départ en vacances ..... 23

2.4. La dynamique des projets de vacances : de la prestation à la co-construction du projet avec les familles ..... 29

2.5. S'assurer de la réussite des séjours : l'accompagnement sur site et la qualité des partenariats avec les hébergeurs ..... 32

2.6. Les projets de vacances comme support pour aborder les difficultés familiales, sociales et sanitaires : les actions vacances au sein d'un accompagnement global articulant l'intervention des structures à leur réseau de partenaires ..... 38



|  |           |
|--|-----------|
| <b>3. BILAN DES ACTIONS ET EFFETS CONSTATES DES AIDES AU DEPART : UN ENJEU DE RENFORCEMENT DE L'ÉVALUATION DES INTERVENTIONS DU POINT DE VUE DES EFFETS SUR LES FAMILLES .....</b> | <b>43</b> |
| <b>3.1. Les formes des bilans des interventions réalisés avec les familles .....</b>   | <b>43</b> |
| <b>3.2. L'impact des projets de vacances du point de vue des effets sur les bénéficiaires .....</b>  | <b>49</b> |
| <b>3.3. L'enjeu d'une évaluation plus structurée des interventions .....</b>   | <b>61</b> |
| <b>CONCLUSION .....</b>  | <b>65</b> |



## INTRODUCTION

De récents travaux du CREDOC (synthèse de septembre 2012 CREDOC) ont souligné une hausse de la part des français ne partant pas en vacances : le taux de personnes parties en « vacances » était de 65% en 1995 est aujourd'hui de 58%.

Ces travaux ont également rappelé les inégalités des français face au départ en vacances, inégalités croissantes d'après cette étude entre catégories sociales, les plus modestes étant les plus affectés par ces non départs : 47% des foyers les plus pauvres partaient en vacances en 2007 ; en 2012, ils ne sont plus que 37%.

Si leurs difficultés économiques sont mises en avant pour expliquer cette non partance, d'autres facteurs d'ordre sociologique sont également invoqués, notamment la plus faible inscription des populations modestes au sein de réseaux sociaux. En effet, si des familles plus aisées réduisent leurs ambitions de villégiatures, elles n'en saisissent pas moins les opportunités offertes par leur plus grande densité de réseaux sociaux (familiaux et amicaux) pour « changer d'air » et partir malgré tout en vacances.

Il faudrait ajouter à ces freins des freins d'ordre culturels, notamment l'association des vacances à la compensation d'un temps travaillé, ou encore un déficit d'acculturation aux vacances qui empêche certaines familles de se projeter dans un nouvel environnement voire de savoir comment monter un projet de vacances.

Les structures qui proposent des aides aux vacances familiales mènent un véritable travail d'accompagnement des familles pour dépasser ces freins, convaincues de l'apport des vacances pour des populations fragiles. Elles font part en outre d'une croissance significative des demandes spontanées d'aides aux vacances de la part des familles de leur territoire, dans un contexte de crise et de montée des phénomènes menant à l'exclusion (chômage, contrats précaires, fins de droits,...).

*« De plus en plus de familles viennent nous solliciter pour l'aide alimentaire, puis pour l'aide aux départs en vacances. Ce n'est pas un choix de notre part. C'est vraiment parce qu'il y a eu une évolution dans la précarité qui a fait que les familles étaient de plus en plus touchées ».  
Secours Populaire*

*« On est plus sollicité : l'an dernier, on a fait partir 112 personnes, cette année, ça va être 208. On a senti une demande... » Restos du Cœur 49*

*« Les inscriptions sont très vite prises d'assaut ; pour ceux qui ont du mal à anticiper et qui se présentent en mai, c'est compliqué ! » CSVLS La Rochelle*

*« On a quasiment plus que doublé les demandes en deux ou trois ans. Et là, on vient de terminer la rentrée des appels à projets de cette année et il y en a encore plus que l'an dernier, donc on est en démultiplication. Ca peut être lié à la communication des centres mais je pense aussi à la crise que nous traversons » FDCS 91-94*

Ces structures proposant des aides au départ sont relativement nombreuses et surtout très diverses, aux échelles nationales et locales, signe de l'intérêt manifeste de ce type d'actions. Tant les institutions du travail social comme les CAF, CMSA, les réseaux caritatifs, que les centres sociaux et

mouvements d'éducation populaire, et plus récemment les collectivités locales, conseils généraux et communes, s'impliquent dans ce champ de l'aide aux familles.

Compte tenu de l'ampleur des aides aux vacances familiales pour compenser ces inégalités sociales face aux vacances, et vu l'implication forte d'un si grand nombre d'acteurs dans ce sens, l'étude commanditée par l'ANCV visait à répondre à une série d'interrogations dont nous retiendrons ici les principales :

- Pourquoi ces structures s'impliquent-elles pour monter des projets de vacances familiales ?
- Comment ces structures identifient et accompagnent les familles ?
- Quels sont les effets sur les familles de cet accompagnement et du séjour lui-même ?
- Ces effets contribuent-ils aux politiques de cohésion sociale ?
- Quelles modalités d'accompagnement et de séjour semblent les plus propices à la manifestation de ces effets ?
- Quels sont les besoins des structures pour accroître la portée de leurs actions ?

Pour ce faire, un dispositif d'enquête à travers la France a permis de rencontrer en face à face une quarantaine d'acteurs des ces aides au départ, représentant leur diversité et leurs différentes échelles d'intervention, et en cherchant, lorsque cela a été possible, à rencontrer tant les fédérations ou représentations nationales que les porteurs de projets locaux :

- des structures dédiées aux vacances telle Vacances et Familles et Vacances Ouvertes,
- des structures institutionnelles du travail social comme les CAF, les MSA,
- des structures associatives caritatives s'appuyant sur des réseaux de bénévoles telles le réseau caritatif (Secours Catholique, Restos du Cœur,...),
- des structures associatives du travail social s'appuyant sur des professionnels,
- des structures associatives des mouvements d'éducation populaire,
- des collectivités (Conseils régionaux, Conseils généraux, communes),
- des centres de vacances.

Le présent rapport s'attache à restituer leurs propos, montrant leurs proximités mais également leurs nuances, afin de lever les questionnements présidant à la commande d'étude. Il démontre à notre sens tout l'enjeu des aides aux départs en vacances familiales du point de vue du maintien et du renforcement de la cohésion sociale, et sur le fond la convergence des acteurs qui les proposent et accompagnent les familles.

## 1. LES FONDEMENTS DES INTERVENTIONS

Il est possible de distinguer plusieurs types de structures selon la nature du fondement de leur intervention, cette distinction trouvant son origine dans leur raison d'être et se déclinant à travers leur conception de leurs aides aux vacances familiales.

Il faut rappeler que cette distinction entre les finalités d'intervention ne doit pas pour autant être perçue comme exclusive, il s'agit davantage de distinguer l'accent plus ou moins fort mis par les uns et par les autres sur une finalité de leur intervention en matière d'aide aux vacances familiales.

Par conséquent il n'est pas étonnant qu'au sein d'un même réseau national, les discours de nos interlocuteurs puissent parfois différer quelque peu, selon la nature de leur implantation et l'orientation souhaitée par ceux qui portent les projets de vacances.

### 1.1. Les réseaux caritatifs et de prise en charge du handicap revendiquant en première instance le « droit aux vacances » pour lutter contre l'exclusion

Les structures caritatives et de prise en charge du handicap invoquent le droit de l'accès de tous aux vacances comme fondement de leur intervention. Sont notamment rappelés deux fondements législatifs à l'origine de cette posture :

- l'article 140 de la Loi de juillet 98 relative à la lutte contre les exclusions,
- la Loi -102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

Source de ces fondements législatifs, ils estiment que ce droit aux vacances s'inscrit dans une recherche de justice sociale dont l'objet est d'offrir à ceux qui n'en ont pas les moyens (financiers, culturels,...) un départ en vacances.

Le Secours Populaire, acteur historique dans le champ de l'aide au départ en vacances investi le champ des aides aux vacances dès sa création en permettant à des enfants dont les parents ont été victimes de la guerre de partir en vacances, visant également à rétablir une justice sociale.

L'enjeu est d'inscrire ces publics éloignés des vacances dans leur norme sociale, participant ainsi de l'inclusion et de l'insertion sociale des familles aidées, avant toute recherche d'effets induits pour les familles par ces départs, comme en témoignent le siège du Secours Catholique.

*« Il n'y a pas de raison que les personnes en précarité soient écartées de ce droit-là. On sait que dans certains cas, et une bonne partie des cas, il y aura des bons effets, je pense à une maman qui est partie pour la première fois avec sa petite fille handicapée, elle pensait que jamais elle ne pourrait partir en vacances, que sa fille ne s'intégrerait jamais dans un lieu public etc., mais voilà, chose réussie. Je suis convaincue de l'action, notre petite plaquette sur les vacances, elle dit bien facteur d'insertion sociale. Maintenant on n'a pas proposé les vacances pour se dire que peut-être on arriverait à ce que cette maman fasse ceci. Non. Ce n'est pas mécanique, comme tout ce qui touche à l'humain, mais par contre on sait que les vacances ont des effets positifs. » Secours Catholique*

La thématique des vacances a été également investie par ATD Quart Monde en 1960 dans cet esprit et dans la lignée de leur philosophie d'intervention, visant à garantir les plus pauvres dans l'exercice de leurs droits et à réhabiliter l'extrême pauvreté.

## **1.2. Des structures visant des objectifs sociaux et/ou socio éducatifs**

### **1.2.1. Des structures concevant les aides au départ essentiellement comme support de politiques d'insertion sociale et d'intégration familiale**

Les institutions et collectivités du travail social mettent davantage en avant l'intérêt des aides aux vacances familiales comme support de leurs politiques d'intégration sociale et familiale. Ainsi de CAF, de CMSA (qui fondent leur intervention sur leur Plan de Lutte contre la Précarité de 1998 qui instaure le principe des vacances comme un élément de prévention d'une exclusion plus durable), de Conseils généraux, de certaines communes et associations.

*« Cela vient appuyer la démarche de soutien à la parentalité et à l'intégration sociale de la CAF en permettant aux familles de trouver un espace d'échanges et de discussion, de se créer une histoire commune sur un autre lieu, un autre temps » CAF 29*

*« Nous intervenons dans ce champ des vacances familiales dans l'optique de soutien à la parentalité, de développement de lien social et d'ouverture aux autres et au monde, comme outil de l'accompagnement global dans une optique d'intégration sociale et de redynamisation » CG 22*

*« Nous avons une convention avec le Conseil Général pour accompagner le public le plus en difficulté, les amener vers un parcours d'insertion à travers les projets de vacances » CSVLS La Rochelle*

Exemple associatif en Seine Saint-Denis, ACLEFEU accompagne des familles précaires et en grande difficultés sociales avec comme objectifs le recentrage sur la fonction parentale dans ses pratiques éducatives, l'inscription des familles dans un processus global d'insertion sociale et l'accès à

l'autonomie (notamment en cherchant à favoriser la mobilisation des parents vers la formation et l'emploi, la mobilisation des enfants vers la réussite éducative).

La CCMSA et CMSA se démarquent quelque peu par le souci d'inscrire leur action dans le cadre de la prévention et de la promotion des ressources individuelles et familiales et non de la réparation. Ce choix a été motivé :

- par la nature de leur public qui est un public salarié ou exploitant et non pas un public en insertion ou en exclusion, relevant des compétences des Conseils généraux,
- par la nécessité de dépasser les représentations des vacances à la fois des conseils d'administrations des CMSA et des publics eux-mêmes (considérant les vacances comme un luxe et estimant que d'autres priorités devaient être mises en avant, par exemple le travail sur l'exploitation agricole ou encore l'accès aux soins et au logement),

*« Il a fallu qu'on lutte auprès de certains de nos conseils d'administration, contre une représentation des vacances comme luxe : quand on a des problèmes, il faut d'abord régler ces problèmes, et travailler encore plus... Donc l'idée de partir en vacances quand on a des problèmes sur son exploitation, agricole, ce n'est pas définitivement acquis. Deuxièmement, ce qui n'est pas acquis non-plus, c'est mettre de l'argent de l'action sociale sur les vacances, alors que nous sommes confrontés à des besoins d'accès aux soins, des problèmes de « sécurités » au pluriel, liées au logement liées à l'alimentation etc. » CCMSA*

- par les évolutions sociologiques des exploitants agricoles qui incitent au développement de politiques d'action sociale préventive et de promotion des ressources individuelles et familiales.

*« Les administrateurs considèrent de plus en plus qu'il y a une évolution sociologique qui s'accélère : on considère que lorsqu'on est agriculteur, il faut préserver sa famille, son capital santé et donc le fait d'avoir des temps de vacances et de loisirs en famille est tout à fait indispensable pour couper avec le quotidien, pour consolider la cellule familiale avec des moments privilégiés où on se consacre à soi et à ses proches D'autant plus qu'on a de plus en plus de familles d'exploitants agricoles biactives, le conjoint n'étant pas agriculteur et souhaitant bénéficier de vacances comme tout le monde. Je crois qu'on a réussi à faire comprendre que l'accès aux vacances c'est bien une dimension de la prévention des risques de rupture professionnelle, de rupture familiale, et de promotion des personnes et des groupes, c'est à dire que, cette politique « vacances » est représentative d'une action sociale qui s'oriente vers la prévention des risques et la promotion des ressources des personnes et des groupes. » CCMSA*

### **1.2.2. Des structures concevant les aides au départ essentiellement comme support des politiques de développement du lien social et de la mixité sociale**

Un des objectifs prioritaires des centres sociaux concerne le développement du lien social et la mixité sociale sur leur périmètre d'intervention à travers la mise en place d'activités socioculturelles et d'actions sociales.

Pour certains d'entre eux, la politique d'aide aux vacances répond alors au principal enjeu de mise en place d'actions collectives sur le quartier afin de fédérer le lien social entre les habitants.

*« On travaille beaucoup sur les actions collectives et ce qu'elles peuvent apporter. La force collective permet un impact plus important, et permet de lutter contre les représentants et de faire valoir ses droits et reconnaître ses besoins. Elle permet le développement du sentiment d'utilité sociale et de reconnaissance, la participation produit du sens, de l'intelligence et de l'histoire commune : tout ce qui est lien social. Elle permet la prise en charge globale : prendre en compte l'environnement des acteurs. On est parti du quartier, mais c'est vraiment l'action collective qui permet de rompre l'isolement. C'est plusieurs concepts qu'on a mis ensemble et je ne vois pas comment on aurait pu faire autrement sans dénigrer ce qu'est une action collective et ce qui est la démarche participative » CSVV.*

### **1.2.3. Des structures s'appuyant essentiellement sur la Loi 2002-2 de refondation du travail social : les aides au départ comme support de montage de projet, à la fois dans l'optique de développement de lien social et de révélation de capacités/d'autonomisation (le sujet comme acteur)**

La dynamique collective de l'élaboration des projets vacances revêt une importance particulière aux yeux de la Fédération des centres sociaux dans le cadre du fondement de leur intervention qui vise le développement de lien social et la mixité.

*« Cela nous intéresse puisque les actions qui sont menées au sein d'un centre social, elles sont menées d'abord pour la cohésion sociale, la mixité » « La découverte de la capacité que l'on a d'agir à travers le collectif, c'est aussi notre culture. On n'est pas des services d'actions sociales individuelles, on est des outils d'interventions sociales collectives. Ce projet vacances nous va bien parce que c'est un bon vecteur pour cela. Les gens sont accompagnés mais sont acteurs de l'affaire. Organisation de repas, actions d'autofinancement, ils s'entraident avec l'épargne bonifiée. C'est plus important de mettre en commun que de faire cela chacun de son côté ». Fédération des centres sociaux*

Autrement formulé, il s'agit de susciter des capacités d'initiative et d'anticipation, avec des effets contrastés selon la nature des projets et les singularités des familles, que ce soit en collectif ou en individuel (selon la nature de l'accompagnement proposé cf. infra)



*« Nous avons des valeurs très proches de l'éducation populaire, le « faire avec » et non pas que « pour ». Ca va être d'accompagner des initiatives ou des projets d'habitants, pour qu'ils puissent les réaliser, que ce soit individuel, collectif ou autre. Ça a des effets de mise en projet. Sur un projet et un détonateur ou une envie qui va être le loisir ou les vacances et qui peut être porteur, les familles rentrant par différents biais. Il y a beaucoup de familles, par exemple, pour qui rentrer dans un projet de départ en vacances, c'est avant tout pour les enfants. C'est pour offrir aux enfants, quelque chose... mais ça va être l'occasion de s'essayer, d'expérimenter, de tâtonner, de construire quelque chose sur mesure et de réussir quelque chose. Le rôle d'un centre social, il est bien là. Il est d'accompagner l'émergence ou des initiatives individuelles ou collectives, pour qu'elles arrivent à se mettre en route. Donc, on est complètement dans notre mission, quand on fait ça et c'est un véritable lieu, espace d'expérimentation de la mise en place d'un projet, avec toutes les difficultés. Avec un volet financier, avec un volet organisationnel, etc » FDCS 91-94*

La Croix-Rouge Française intervient également depuis 2006 dans le champ des aides aux vacances familiales en visant l'accès à l'autonomie des familles par leur implication dans une dynamique de projet : dynamique de « projet vacances » que sont amenés à co-construire les bénéficiaires avec les porteurs de projet, dynamique de projet familial dans la mesure où l'ensemble des membres de la famille participent à la construction du projet.

*« Notre devise est d'ailleurs « Humanisons la vie ». Notre objectif est la remise en confiance des publics vulnérables, démunis et de contribuer à leur réinsertion sociale (par leur implication dans un projet de vacances) » Croix-Rouge 87*

### **1.3. Des structures s'appuyant à la fois sur « le droit aux vacances » et sur des objectifs sociaux et/ou socioéducatifs**

Les Restos du Cœur revendiquent le droit aux vacances comme les autres réseaux caritatifs.

*« C'est d'abord pour nous la question de l'accès au droit, qu'on défend sur d'autres actions, défendre le droit aux vacances, de lutter contre l'exclusion. C'est d'abord un droit de pouvoir partir même si on ne travaille pas et que l'autocensure existe de par sa situation difficile, il faut essayer de lutter contre ça et le droit à la détente et à l'oubli des soucis c'est déjà l'élément principal. C'est de faire que les gens se sentent comme tout le monde sur un lieu de vacances. Et on puisse se dire que on est allé comme tout le monde sur un lieu, on est avec des gens de tous horizons sociaux Après qu'il y ait des effets qui en découlent c'est très bien. Des effets supplémentaires, mais ce n'est pas le but ultime. » Restos du Cœur*

Mais la finalité de l'intervention des Restos du Cœur tient également à la volonté de compléter ses aides d'urgence par un travail de redynamisation des personnes dans leur parcours de réinsertion. Ce travail vise à les autonomiser par l'atteinte d'objectifs sociaux attribués aux actions vacances.

*« C'est parti en 1996, en partenariat avec l'ANCV, d'une idée qui germait aux Restos qu'il ne fallait pas faire uniquement de l'aide alimentaire et des aides d'urgence, mais aussi pouvoir redynamiser les personnes par des outils de réinsertion que sont les activités culturelles, de*

*loisirs et les activités de départs en vacances. Ca va complètement avec le reste, ce n'est pas quelque chose qui est en plus. » « On va de plus en plus vers l'autonomie, c'est l'objectif : ne pas assister les gens toute leur vie, c'est vraiment de faire en sorte qu'ils apprennent des savoir-faire, des savoir être qui puissent leur permettre de repartir en autonomie l'année suivante » Restos du Cœur*

De même, Vacances Ouvertes conçoit l'accès aux vacances comme un droit car elle est convaincue de l'utilité des actions vacances pour contribuer à la transformation sociale des familles à travers le montage des projets vacances et des séjours eux-mêmes. Elle estime que les vacances sont une manière de réinterroger positivement la notion d'accompagnement social car moins stigmatisantes et moins segmentantes que des processus d'accompagnement tels le RSA, la grande exclusion ou la mono parentalité.

*« Notre grande orientation c'est que toutes les personnes qui désirent partir en vacances, quelles que soient leurs situations, puissent partir » « On se réfère à la méthodologie de l'éducation populaire. On part de principe que les réponses sont grandement en nous, sauf qu'il faut trouver les espaces pour que cela puisse ressortir et les étayer. » VO*

Les propos de Vacances et Familles 22 illustrent également cette conception des aides au départ.

*« Droit au départ : ça peut prendre ces 3 aspects - le départ comme vecteur d'une action sociale, économique (insertion), familiale - mais pour nous c'est peut-être plus le droit à l'insertion. La finalité, c'est de développer l'autonomie des familles, ce n'est pas le départ pour le départ, le projet doit permettre à terme de développer son autonomie, pour partir en vacances à terme, sans organisation, sans aide. » Vacances et Familles 22*

Les centres de vacances interrogés s'inscrivent également dans cette philosophie. Le droit au départ est conçu comme vecteur d'une action sociale, de mixité sociale, d'une action d'insertion pour certains, de resserrement des liens familiaux, du bien-être familial en général.

Solidarité Laïque, tout comme le centre social de la Vallée Violette à Joué-les-Tours, insiste à la fois sur le droit au départ et sur le développement de lien social comme fondement de son intervention :

- Le droit au répit car Solidarité Laïque a pour objet statutaire de lutter contre toutes les formes d'injustice et d'inégalité en France et dans le monde.
- La resocialisation qui prend sa source dans une reprise de confiance en soi favorisée par la mixité des publics lors des séjours.

*« C'est d'envoyer les familles dans des endroits où l'on est sûr qu'elles croiseront d'autres publics, d'autres populations, qu'il y ait un croisement qui les décomplexe, en quelque sorte ». Solidarité Laïque*

*« Ce n'est qu'un moyen en fait. Ok, on travaille sur le bien-être, le bien-vivre, la création de liens, mais ce n'est qu'un moyen dans un processus pour sortir un peu de leurs ennuis » CSVV*

La fédération Léo Lagrange, s'appuyant sur le droit aux vacances, ajoute à cet enjeu de resocialisation, ceux de l'intégration familiale, de la mixité générationnelle et de l'ouverture au monde.

- Les vacances sont considérées comme un droit social qui devrait être accessible à tous. L'objectif serait de faire porter ce droit à partir en vacances au moins une fois par an aux pouvoirs publics.
- Les vacances sont pensées comme un temps socialement utile, structurant, un temps où on se construit et où on tisse des liens, au sein de la famille, avec d'autres familles (au sein du quartier d'habitat et en dehors) et entre générations.

Dernier exemple, communal celui-ci. La ville d'Eragny (95) mène, dans le cadre de son programme de réussite éducative, une politique sociale d'aide au départ en vacances en suivant un principe fort : l'égalité d'accès aux vacances pour tous.

*« Je pense que c'est important d'affirmer que le droit aux vacances est un droit pour tous et qu'il faut y travailler de manière systémique pour qu'il y ait plusieurs entrées. Le droit à aller en vacances c'est un droit imprescriptible, qui n'est pas suffisamment cultivé et qui a même été assez abandonné ces dernières années et qui peut être considéré comme superflu pour un certain nombre de responsables politiques ». Ville d'Eragny*

Cette intervention vise au développement de lien social entre les familles, à leur émancipation et l'affirmation de leur capacité à faire : si le départ en vacances représente un moment de repos et d'évasion il peut également constituer un véritable outil de remobilisation et de redynamisation des parcours de vie des familles. Le fondement de cette intervention contient également une dimension préventive comme l'exprime ces propos.

*« J'aime dire que quand on travaille pour les loisirs ou les vacances on va à la rencontre des gens là où ils sont encore debout. Donc aller à leur rencontre là où ils sont debout, ça permet de faire le chemin avec eux, plutôt que d'attendre qu'ils arrivent à genoux quelque part. Ensuite c'est plus facile d'affronter les questions de l'emploi, du logement etc., quand on est encore debout. Même si tout s'écroule à côté ». Ville d'Eragny*

Par conséquent, les structures interrogées émettent des fondements nuancés à leur intervention. Cependant, lorsque l'on se penche sur leurs pratiques d'intervention et sur leurs effets du point de vue des familles, on verra qu'au-delà de ces nuances, elles font davantage consensus que dissensus.



## 2. LES PRATIQUES D'ACCOMPAGNEMENT DES PROJETS DE VACANCES

En préambule, il faut noter que certaines CAF et Conseils généraux délèguent l'accompagnement des familles à des partenaires extérieurs sous forme de financement des séjours et d'ETP d'intervenants, plutôt que de les confier à leurs travailleurs sociaux,

Par exemple, la CAF 29 s'appuie sur ses deux partenaires : le réseau associatif EPAL et Vacances et Familles.

*« On conventionne avec « vacances et familles » et avec « EPAL » pour les familles qui sont le plus en difficulté. On a des travailleurs sociaux qui travaillent avec eux mais qui la plupart du temps dirigent vers ces structures-là ». CAF 29*

Concrètement les travailleurs sociaux de la CAF 29 qui identifient des familles les orientent vers le réseau EPAL ou Vacances et Familles. Les bénévoles et/ou salariés de ces structures accompagnent les familles dans la construction du projet de départ.

Cette phase d'accompagnement ne peut pas être assurée par la CAF en direct, elle exige effectivement une forte mobilisation des travailleurs sociaux, les moyens humains ne le permettent pas.

*« On ne pourrait pas prendre en charge l'accompagnement nous-mêmes. L'évolution de la branche famille c'est d'accompagner des prestataires ou travailler avec des prestataires et de ne pas faire pas nous-mêmes ». CAF 29*

Le CG 22 a également délégué ces actions à Vacances et Familles 22 dans le cadre de leur accompagnement global en raison de son expertise et de la disponibilité nécessaire pour accompagner les familles.

### 2.1. La mobilisation des familles bénéficiaires

La mobilisation des familles bénéficiaires relève de l'appréciation des structures locales des besoins identifiés sur le terrain et non de directives des organisations centrales.

*« Il y a le siège national ici, après on a une fédération par département et ensuite au sein des fédérations, des comités et des antennes. Des structures locales qui interviennent au plus proche des personnes. C'est vraiment là que tout se passe et que l'on fait remonter les besoins de terrains » Secours Populaire*

Bien souvent, la mobilisation des familles procèdent de plusieurs sources. Quatre grandes modalités de mobilisation des familles part les structures locales ont été identifiées à travers l'étude :

- une proposition complémentaire à l'offre de services proposés aux familles suivies par les structures,
- des campagnes de communication,
- le bouche à oreille,
- l'orientation des familles par les partenaires des structures.

### **2.1.1. Une aide complémentaire de l'offre de services proposée aux familles suivies à l'année : inscription des actions vacances dans le cadre d'un accompagnement global des familles par les structures locales**

Les familles bénéficiaires d'aides au départ peuvent être mobilisées lors des autres actions mises en œuvre par les structures (travailleurs sociaux des CAF, MSA, CG, bénévoles des réseaux caritatifs,...), que ce soit dans le cadre d'accompagnement individuel ou dans le cadre d'actions collectives.

*« Ça fait partie de l'accompagnement des personnes qui se trouvent autour de la distribution alimentaire qui est l'activité historique ! C'est quelque chose qui est bien intégré pour le Maine et Loire, les vacances font partie des restos. Ça fait partie de l'offre d'accompagnement des personnes. » Restos du Cœur 49*

*« Les publics, on les connaît parce que ce sont des familles suivies très régulièrement par les unités locales, notamment suivies au niveau de l'aide alimentaire. Il s'agit d'une action parmi d'autres actions : nous faisons aussi de l'assistance alimentaire, matérielle (vêtements...). Donc on fait de l'aide sociale, mais nourrir l'esprit aussi c'est bien ! Pour le projet vacances, il s'agit d'une dynamique de projet pour l'accès à la culture. » Croix-Rouge 87*

*« Par exemple dans le cadre de l'accompagnement des RSA agricoles où le besoin peut être identifié, le projet vacances va être proposé. Aussi dans le cadre de projets collectifs de prévention tel le projet « L'avenir en soi » : il s'agit d'un accompagnement au changement, une action collective qui permet de mobiliser les familles. Ou encore les chantiers d'insertion : le département sanitaire et social fait une offre de service, sur des publics ciblés. » MSA 86*

*« Ce sont les familles monoparentales, les familles bénéficiaires du RSA, qui viennent déjà au centre pour les activités. On est un centre social ouvert à tous, mais avec des priorités de public qui font que le public qui fréquente le centre social puisse aussi en bénéficier. « Cette mobilisation s'effectue en lien avec le service social, beaucoup de personnes sont en lien avec les assistantes sociales. » CSVLS La Rochelle*



A titre d'exemple, le siège du Secours Catholique estime que 90% des familles accompagnées sont repérées par les équipes locales dans le cadre de leurs autres actions.

L'action Vacances s'inscrit alors dans le cadre d'un accompagnement global de la famille.

*« Notre champ intervention c'est vraiment nos ressortissants, donc agricoles. On est guichet unique c'est à dire qu'on est à la fois CAF, CPAM, URSSAF. Tout est réuni en un lieu, on couvre le service santé, le service retraite, les services médicaux. Globalement de l'arrivée du futur enfant jusqu'à la fin on couvre tout ! Donc on est vraiment centré sur cet accompagnement global, tout en étant dans le champ de l'action qu'est la prévention. Il y a donc la dimension accompagnement global et la dimension territoire qui sont deux axes essentiels. » MSA 86*

*« Le Secours Catholique soutient, par l'accompagnement de ses bénévoles, tous les projets qui renforcent les liens familiaux et la fonction parentale. Cela passe par la prise en compte des besoins de bases des familles, l'appui des personnes dans leurs démarches administratives, dans l'insertion, le soutien dans la durée de projet de famille, la création de lieux d'écoute et de dialogue et aussi le soutien à des projets de vacances, cet accompagnement peut se passer dans le cadre de rassemblements ou de groupes qui permettent de mieux appréhender les difficultés familiales. Ça représente une place très importante, je dirais même fondamentale » Secours Catholique 95*

Il s'agit de s'appuyer sur une connaissance fine des familles pour leur proposer des actions les plus adaptées à leurs situations de manière

*« Je pense que c'est en fonction de la situation des familles, d'où elles sont, d'où elles partent, que les bénévoles proposent à une famille de réfléchir sur un départ en vacances. Par exemple, dans l'optique du renforcement de liens familiaux, une famille qui s'aperçoit qu'à la suite de tensions, etc., elle a été un peu éclatée mais que des liens existent, on leur proposera de partir en séjour... » Secours Catholique 95*

L'accompagnement à l'année favorise la confiance entre familles et intervenants et par conséquent cette connaissance fine des familles.

*« Ce qui est important pour nous c'est le relationnel qu'on peut tisser par exemple dans nos centres d'activités avec les personnes accueillies et il y a cette relation de confiance et de lien, d'accompagnement permanent qui se fait, et dont on se sert en fait pour répondre à des besoins qui ne sont pas forcément exprimés chez les personnes. C'est de se servir de ce lien et de pouvoir leur proposer des outils supplémentaires pour agir et combattre toutes les exclusions, le Réseau Culture et Loisirs comme il y a un Réseau Logement, un Réseau Emploi, un réseau Accompagnement scolaire et ateliers de français, un Réseau Gens de la Rue, un Réseau Microcrédit et accès au droit. Ce sont des actions transversales, on travaille les uns avec les autres encore une fois pour permettre aux personnes de rebondir » Secours Catholique*

Il s'agit également d'enrichir la relation entre familles et intervenants à travers les actions vacances pour accentuer la relation de confiance entre familles et intervenants et renforcer la qualité du travail d'accompagnement.



*« On s'est aperçu que l'accompagnement tout le long de l'année c'était une chose, mais que ça pouvait être beaucoup plus riche, pour les personnes accompagnées comme pour les bénévoles, de vivre des séjours collectifs. » Secours Catholique 95*

Ce travail de mobilisation peut demander des efforts en termes de transversalité au sein même des structures locales, surtout quand elles sont importantes.

*« Un objectif que l'on devrait plus travailler, c'est la transversalité... C'est un de mes objectifs que je veux développer au niveau de l'association, et ce n'est pas spécifiquement sur les vacances... On a le secteur adultes-familles, on a le pôle lien social, le pôle éducation-prévention regroupe l'enfance et la jeunesse et on a aussi une ludothèque : l'idée c'est de travailler plus ensemble sur l'orientation du public, autour du départ en vacances. On a commencé à travailler là-dessus l'an dernier... on a fait des réunions d'info, on est un gros centre avec 1500 adhérents, ce n'est pas facile... » CSVLS La Rochelle*

### **2.1.2. Le déploiement d'actions de communication vers les familles**

Les structures déploient en outre des actions de communication auprès des bénéficiaires potentiels, notamment les familles avec lesquelles le suivi est moins dense. Ces actions de communication s'effectuent par voie d'affichage, de distribution de flyers, d'insertion dans les journaux locaux, ou encore sont relayées par les partenaires. Des réunions peuvent également être organisées pour présenter les aides au départ.

*« J'ai des temps avec les assistantes sociales, avec les partenaires de quartier, les régies de quartier, le pôle emploi, avec la mission locale. Une année, on était passé dans tous les ateliers du centre social (gym...) » « On a des réunions d'information dans les différents pôles, **ça peut être accompagné avec des personnes qui sont déjà parties en vacances sur du collectif, plus sous forme de témoignages...** après il y a une présentation en janvier et une réunion pour les inscriptions en février » CSVLS La Rochelle  
» CSVLS La Rochelle*

*« Les bénévoles font des réunions d'info dans les unités locales. Ça se fait au moment de la distribution de l'aide alimentaire. Et après les personnes candidates au départ sont suivies individuellement tout les mois pour faire leur petite colonie. » Croix-Rouge 87*

### **2.1.3. L'orientation par des partenaires**

Les familles peuvent également être orientées par des partenaires vers les structures proposant des actions de Vacances, partenaires tels que les services sociaux, les CCAS, les associations locales de lutte contre l'exclusion et/ou d'insertion, les centres d'hébergement,...

*« Ce sont des personnes qui viennent dans nos permanences, ou elles sont envoyées par les services sociaux. D'où l'intérêt de travailler avec des assistantes sociales, la Caf, etc, Ce sont des personnes qui habitent à proximité des équipes et puis des personnes SDF qui proviennent de l'accueil de jour de Pontoise, dépendant du 95. On a aussi un partenariat assez soutenu avec le CHRS Escale St Monique. Ce CHRS, implanté dans le Val d'Oise, accueille femmes seules avec enfants ; il appartient à un réseau d'établissements gérés par l'Association des Cités du Secours Catholique » Secours catholique 95*

Ce principe d'orientation des familles peut s'appuyer sur la définition d'objectifs communs entre les structures et leurs partenaires locaux.

*« Ca va être le lien avec le Conseil Général avec lequel on a une convention, pour favoriser le public le plus en difficulté, les amener vers un parcours d'insertion » CSVLS La Rochelle*

*« On travaille sur l'articulation avec nos partenaires qui ne sont pas que dans le champ de l'aide au départ. On se retrouve sur les valeurs et les objectifs communs, comment on peut contribuer ensemble à favoriser l'autonomie des familles, on est sur un petit volet, bien sur il y a d'autres partenaires qui travaillent sur l'autonomie... comment on se complète et comment on peut mailler le territoire avec des partenaires techniques, des financeurs..., on est sur la définition des politiques locales sur l'aide au départ, comment on est en tant que partenaire, en capacité de répondre à ces problématiques. On s'appuie sur des travailleurs sociaux, sur des associations, des institutions locales les CCAS, les assistants sociaux, des associations caritatives ...» VF 22*

L'enjeu est alors d'entretenir ces partenariats.

*« Les limites, c'est d'être bien repéré, d'être bien connu par nos partenaires : si nos partenaires ne connaissent pas bien quelles sont nos missions, à quelles cibles ça s'adresse... ça peut être un problème. Ça fait partie de notre travail de reprendre cela chaque année. » VF 22*

#### **2.1.4. Le bouche à oreille, signe de la réussite des séjours**

Le bouche à oreille entre familles contribue de même significativement à la mobilisation des familles. Il est possible d'en conclure à une bonne appréciation des actions vacances par les familles parties qui relaient alors l'information auprès de leur entourage.

*« Les autres années j'avais mis des pancartes sur lesquelles j'indiquais les différents séjours pour les vacances : vous pouvez camper, ou vous pouvez venir à Port Manech ou en Auvergne. Cette année j'ai mis l'affiche pour les vacances mais j'avais le quota pour Port sans avoir mis d'affiche ! Les gens se sont bousculés –je veux partir en vacances ! Le bouche à oreille a bien fonctionné ! » CSVLS La Rochelle*

*« La demande vient aussi du fait que les gens savent qu'on est capable d'aider. Le bouche à oreille marche bien » Restos du Cœur 49*

*« Nous avons des partenaires tels le service de la réussite éducative, le centre social Orange Bleu, quelques associations, la STIE, le centre social intercommunal, qui nous recommandent des familles. Mais la plupart du temps, les familles arrivent de leur propre chef jusqu'à l'association, par recommandation de familles ayant bénéficié de la prestation » ACLEFEU*

Au terme de cette phase de mobilisation, le travail d'accompagnement des familles pour préparer le séjour est engagé.

Avant de décrire ce travail d'accompagnement, il faut noter que certaines structures comme celles du réseau du Secours Catholique, dotent leurs intervenants de « fiches repères » qui leur permettent de détecter les familles éligibles au projet au regard de leurs situations.

*« On a créé, il y a quelques années, une fiche repère : c'est un document qui n'a pas prétention à être exhaustif mais qui va donner le maximum de conseils et qui est fait pour aider les bénévoles à discerner les familles. Par exemple, si on a affaire à des adultes qui ont une addiction drogue ou si on discerne de véritables problèmes psychologiques, qui sont des problématiques dont la prise en charge est au-dessus de nos compétences à assumer sur place, alors on évite. Il y a donc cette fiche qui permet de se poser les bonnes questions. »  
Secours Catholique 95*

## **2.2. Les modalités d'accompagnement et types de séjour proposés : une adaptation aux familles et aux objectifs des structures**

### **2.2.1. Une offre en fonction des objectifs de structures**

Quatre grandes modalités d'accompagnement et de séjour peuvent coexister au sein d'une même structure, modalités d'accompagnement et de séjour étant intimement liées :

- Le séjour individuel avec réalisation d'un accompagnement individuel en amont du séjour.
- Le séjour collectif avec réalisation d'un accompagnement collectif en amont du séjour mais sans accompagnement sur site.
- Le séjour collectif avec réalisation d'un accompagnement collectif en amont du séjour avec accompagnement sur site (Nous reviendrons sur les enjeux et limites de l'accompagnement sur site ultérieurement).
- Le séjour collectif avec réalisation d'un accompagnement collectif, en amont du séjour mais avec uniquement un accompagnement pour le transport vers le site du séjour.

Dans la pratique, chaque structure de terrain peut définir elle-même l'éventail de ses modalités d'intervention en fonction de sa philosophie d'action, des objectifs de son intervention et des réalités de son territoire.

*« Les délégations ont l'initiative du mode de départ, du lieu, du type de financement et de l'objectif du séjour. Je sais qu'il y a une délégation pour laquelle c'est la question de l'autonomie qui est en jeu. Et leur question c'est justement que ces derniers temps, les familles que trouvaient les équipes locales, étaient dans une telle situation matérielle horrible, le quotidien était tellement difficile, que voilà, derrière il ne sera pas question d'autonomie mais plutôt d'avoir un bol d'air légitime et nécessaire. Donc c'est à la délégation de discerner. »  
Secours Catholique*

Certaines structures comme la Croix-Rouge 87 proposent une alternance d'accompagnement individuel et collectif en amont de séjours collectifs. D'autres ne proposeront que des formules collectives pour des séjours collectifs, pour des raisons exposées plus loin. Tout dépend à nouveau des objectifs attribués au séjour.

*« Concernant les départs, il n'y a pas de dogme. On trouve dans les centres sociaux, des soutiens à des départs individuels, des soutiens à des départs petits collectifs ou plus grands collectifs, non accompagnés. Des soutiens à des départs collectifs et accompagnés, on peut tout trouver. Là, encore, moi je vais pousser la roue en disant, c'est quoi l'objectif ? Pourquoi est-ce qu'on le fait ? Est-ce qu'on est transparents dans ce qu'on fait ? » FDCS 91-94*

De nombreuses structures privilégient l'accompagnement et le séjour collectif, souhaitant mettre l'accent sur le développement du lien social.

Dans le cadre des départs en vacances, la municipalité d'Eragny privilégie et encourage la dynamique collective dans la préparation au voyage, dans la construction du projet. Favorisant la création de lien social à l'échelle de la ville et/ou du quartier, les familles sont invitées à construire le projet de manière collective. Cette phase de préparation collective constitue bien souvent un véritable outil pour sortir les familles de l'isolement.

*« La préparation collective ça ne veut pas dire que le groupe part ensemble c'est la dynamique de préparation et la mise en mouvement de ces personnes auparavant isolées repliées dans leurs problèmes qui viennent à ce projet, encouragé par tel ou tel. Elles rencontrent un contexte ouvert, propice à leur épanouissement et au lien, qui à l'intérieur de cet environnement leur permet de développer un projet personnel dans un cadre collectif ». Ville d'Eragny*

De même, la notion de « vacances intelligentes » du réseau Léo Lagrange renvoie à des vacances où l'on va pouvoir créer des liens avec les autres, où l'on va être amené à échanger et à partager. C'est pourquoi le réseau a tendance à privilégier des départs de plusieurs familles sur un même lieu.

*« Ca laisse de la place à l'ouverture des familles vers l'autre et au développement de liens sociaux. Les familles prennent le temps d'échanger et de mieux se connaître. Au sein de chaque famille, la cellule familiale bénéficie aussi de ce temps de vacances, notamment par le renforcement de la relation parentale et l'instauration de rapports enfants/parents différents,*

*et ça c'est structurant et utile au sein de la famille. Et puis ces familles qui viennent le plus souvent d'un même espace géographique, d'un même quartier, d'une même ville, d'un même village, vont pouvoir se côtoyer et vivre un moment agréable entre elles en vacances.»  
Fédération Léo Lagrange*

Les centres sociaux ont également tendance à privilégier les préparations collectives au départ en ce qu'elles permettent de nourrir les échanges entre les familles

*« On pense que préparer collectivement, c'est plus enrichissant. Les familles sont aussi porteuses de ressources les unes envers les autres. On va pouvoir se rassurer, se construire des outils collectifs en fonction des besoins que l'on a. Du coup, on pense que c'est porteur. » CSVV*

Il importe dans ce cas de veiller à une relative mixité sociale afin de ne pas stigmatiser les familles.

*« Un de nos objectifs c'est le lien social avec la famille élargie et avec l'environnement. Nous privilégions le départ collectif en constituant des groupes, pas forcément des gens qui se connaissent, mais des gens qui apprennent à se connaître, parce qu'elles appartiennent à un territoire. C'est pour ça qu'on souhaite que les groupes qui partent soient un petit peu mixtes. Qu'on n'ait pas une catégorie trop ciblée. Parce que la stigmatisation génère la stigmatisation, si vous faites un car de gens en grande difficulté, le prestataire en face va s'organiser en conséquence. Le ciblage crée la stigmatisation. » CCMSA*

Cependant, l'offre des structures ne dépend pas uniquement de leur propre philosophie d'intervention. Elle prend également en compte les situations et souhaits des familles.

### **2.2.2. Une offre en fonction des situations et souhaits des familles**

Une fois posé cet éventail des modalités d'accompagnement des familles et de séjour, la détermination de la modalité d'accompagnement et de séjour qui sera proposé à chaque famille s'effectue lors de la première rencontre entre l'intervenant et la famille en fonction d'une analyse de sa situation et de ses souhaits.

A nouveau, cette souplesse est inhérente au travail social face à la singularité des situations et trajectoires individuelles et encouragée par les têtes de réseaux

*« Il faut que l'action sociale reste très souple et s'adaptent vraiment aux situations des personnes et à l'étape où en sont les personnes. Il faut lutter contre une approche technocratique de l'action sociale, qui consiste à définir des critères opposables aux publics qui doivent correspondre de façon objective à ces critères. On définit des critères pour donner de la cohérence à l'action, mais il ne faut pas que les critères soient excluants, il faut qu'on donne une capacité à toujours introduire des éléments d'actions complémentaires qui donnent de la souplesse.» CCMSA*



*« La tête de réseau est là pour nous orienter. Elle essaie de nous faire respecter les critères. Ensuite, on est totalement autonomes dans le choix des destinations et la façon de faire partir les familles. » Secours Catholique 95*

Si la famille souhaite partir seule ou si l'intervenant estime qu'elle est tout à fait en capacité de partir seule en vacances, par exemple après un premier séjour collectif, la démarche individuelle lui sera proposée. Dans le cas contraire, elle sera orientée vers une démarche collective.

*« En fonction du niveau d'autonomie des adultes, on les orientera sur un séjour collectif - si ces parents-là ont besoin de la présence de bénévoles – ou bien on les orientera vers un séjour autonome. Ça dépend vraiment de la situation. » Secours Catholique 95*

*« Nous proposons un séjour collectif, séjour accompagné: ouvert entre 30 et 40 personnes, tout public, projet intergénérationnel et à la fois avec une mixité culturelle et sociale. Un autre projet a été lancé et permet à des familles de partir en vacances mais en autonomie.» CSVLS La Rochelle*

Si les familles sont jugées totalement autonomes, elles sont réorientées vers les aides financières mais sans proposition d'accompagnement.

*« Ils n'ont pas toujours besoin d'être accompagnés. Après il y a d'autres dispositifs, on a des partenaires comme BSV, on peut leur apporter ces familles. » VF 22*

Certaines structures formalisent le diagnostic de la situation familiale avec les familles. Ainsi de la démarche mise en œuvre récemment par Vacances et Familles 22 en fonction de 4 grands thèmes identifiés, en vue de l'acquisition de l'autonomie : l'organisation matérielle, la situation économique, les postures psycho-sociales, la situation familiale. Ces points sont mesurés dans le temps et permettent de détecter les progressions et axes de travail à mettre en place pour chaque famille.

*« On a travaillé sur les grilles d'évaluation au niveau de l'autonomie : elles doivent nous permettre à la fois de mesurer une situation de départ, d'où part la famille, voir où la famille a des points d'appui, et a des marges de progression, comment on peut l'amener là-dedans... c'est quelque chose qui nous sert à savoir si au départ la famille a bien été dirigée. On essaie de voir pour chaque famille, les catégories où elles sont à l'aise, elles s'en sortent bien, et sur quels éléments il faut l'accompagner plus spécifiquement, quels sont les points d'appui, les marges de progression. En posant des indicateurs de l'évolution de l'autonomie, on définit l'accompagnement individuel dont la famille va avoir besoin » VF 22*

Ce travail servira ensuite de support d'échange et de communication pour l'ensemble des parties prenantes de l'aide au départ en vacances et d'asseoir ainsi la légitimité de la structure à leur égard dans le cadre d'une trajectoire d'accompagnement global.

## 2.3. La levée des freins au départ : permettre le départ en vacances

Une fois les familles orientées vers telle ou telle modalité d'accompagnement et de séjour, les structures s'attachent à lever une série de freins au départ exprimés par les familles.

*« Il faut déverrouiller tout un tas de freins au départ, les peurs, les appréhensions. Notre premier rôle c'est ça, lever tous les freins pour les primo partants. C'est bien la première étape de notre travail qui nous mobilise énormément. Notre enjeu c'est bien toute la pédagogie d'accompagnement, à la fois analyser les freins, comprendre ce qui les bloque, trouver les moyens de déverrouiller ça. Cela nécessite une forte mobilisation en temps, c'est vraiment notre cœur de métier ». Vacances et Familles*

### 2.3.1. La levée des freins culturels au départ

***L'absence d'envie de partir en vacances : la rémanence de représentations des vacances qui empêchent les familles de concevoir pour elles-mêmes un séjour***

Fréquemment les intervenants sont confrontés à l'absence de désir de vacances chez les familles. Les personnes jamais ou peu parties n'expriment pas, pour certaines d'entre elles, l'envie de partir en vacances. A ce titre, les porteurs de projets doivent identifier les publics susceptibles de partir, les convaincre que cette perspective est réaliste. Certains publics, confrontés à cette opportunité nouvelle, expriment des craintes, que les porteurs de projets s'efforcent de calmer, en rassurant les candidats au départ Cette étape est d'autant plus longue et fastidieuse que les personnes sont fragilisées et qu'elles manquent d'expérience en matière de départ en vacances.

Cette absence de désir s'exprime entre autres par le désintérêt vis-à-vis d'un nouvel environnement.

*«Les limites identifiées aux actions entreprises par la Croix Rouge peuvent concerner les réticences des bénéficiaires à l'égard des découvertes géographique et humaines » Croix-Rouge 87*

Elle peut s'expliquer par la faible acculturation voire pas d'acculturation au départ en vacances, mais également par la reproduction de représentations tenaces des vacances qui les associent à la « compensation » d'un temps travaillé.

*« On est tous bercés aussi, avec des représentations qui nous sont données par la société en général : on part en vacances quand on a un salaire. Ce sont des images, mais ce sont des images tenaces. Même les familles en elles-mêmes, beaucoup par exemple, ne s'autorisent pas à penser qu'elles peuvent partir parce que, entre autres, elles n'ont pas de travail à ce moment-là. Un des premiers freins, ça peut être ça pour certains. » FDCS 91-94*

Le regard d'autrui peut d'ailleurs alimenter ces représentations.

*« Le regard du voisin peut être un frein. Une personne qui a des difficultés économiques, qui a des aides sociales, si en plus elle part en vacances, c'est quasi un scandale pour certains voisins. Mais bon c'est des situations qui avec le temps peuvent se délier. » MSA 86*

Les structures doivent alors effectuer un travail de remobilisation des familles, ouvrir le champ des possibles qui au fil des années s'était refermé sous l'effet des conditions de vie difficiles et de la misère. Faire entendre à ces familles que le départ en vacances est un droit et non une récompense à un travail salarié, susciter le désir des vacances chez les familles, démontrer l'intérêt pour chacun de ses membres et pour la famille dans son ensemble.

*« On a beaucoup aussi souligné les conditions de réussite des vacances et c'est une préparation de longue haleine, puisque certaines familles, on prépare pendant deux trois ans, parce qu'il faut s'autoriser que l'on a le droit aux vacances. Il y a tellement d'idées reçues que les gens peuvent trouver cela anormal de partir en vacances, s'il n'y a pas de compensation du travail ». ATD Quart Monde*

C'est un nouveau rapport au temps qu'il faut réussir à intégrer, une nouvelle temporalité du plaisir et de la détente qui doit pouvoir être appréhendée par les familles.

*« Il faut réussir à situer la notion de plaisir, de loisir, ce n'est pas quelque chose à laquelle les familles ont accès de manière naturelle. Comment on fait pour s'autoriser à avoir des vacances, à vivre ensemble » ? ATD Quart-Monde*

### **Des représentations utopiques et/ou consuméristes des vacances**

Les bénéficiaires peuvent projeter une vision utopique des vacances influencée par les images véhiculées par les médias.

*« Un frein au montage, c'est quand même les coûts et les liens entre rêves et réalité, dans le sens des rêves insufflés par notre société d'images. N'importe qui et nous les premiers, quand on nous dit, c'est quoi votre rêve de vacances ? C'est le cocotier. Et aujourd'hui, c'est simple à faire et très difficile pour beaucoup de gens. Et du coup, ce négatif, les gens qui en sont d'autant plus éloignés, c'est encore plus violent. » FDCS 91-94*

*« Une famille qui n'est jamais partie en vacances familiales, elle a une représentation des vacances... qu'elle en a pu se faire, voir autour d'elle, à la télévision... elle arrive avec une représentation qu'il faut déconstruire, pour repartir de ses préoccupations, de ses souhaits personnels et pour voir, pour partir de ce qui est possible, repartir des réalités » VF 22*

Ils peuvent également s'écarter de l'enjeu des interventions du point de vue des structures accompagnatrices et manifester ce que certains qualifieront d'approche consumériste des vacances.

*« Pour les familles, certaines présentent Eurodisney avec toujours l'unique logique de consommation de loisirs organisés. On a vu des projets de partir avec cinq ou six familles, sur un temps très courts, trois jours, pour Eurodisney. Quels liens vont se développer entre les familles et entre ces membres ? On peut comprendre que la pression sociale et la puissance de*

*communication de ce type de loisirs puissent influencer sur la demande de familles et cette demande n'est pas critiquable en soi. Cela produit l'effet social, «j'y vais comme tout le monde». La fédération Léo Lagrange s'interroge toutefois sur la réponse et le soutien à apporter à ce type de demande et souhaite privilégier très clairement d'autres formes de vacances et de loisirs. » Fédération Léo Lagrange*

Le dépassement de ces freins requiert un travail de déconstruction de ces représentations et amène les intervenants à retraduire les attentes des familles.

*« Dans le cadre des dispositifs vacances de la fédération en partenariat avec l'ANCV, il s'agit de dépasser certaines demandes pour considérer les besoins des familles et l'intérêt social du projet de vacances. » Fédération Léo Lagrange*

### **La peur de l'inconnu : l'absence de repères pour penser un projet vacances**

Organiser son projet de vacances suppose de connaître un minimum le marché du tourisme : les différents types d'hébergement, de transport, les sources d'information, les différentes formules, ce qu'elles recouvrent, voire même prendre le train de façon autonome ... Or, les personnes jamais ou peu parties ne maîtrisent pas ces codes qui paraissent si évidents à la plupart de nos concitoyens. Les porteurs de projets s'emploient donc à leur apporter une aide méthodologique dans la construction de leurs projets (aide à la recherche d'hébergement, de transport, aide à la constitution d'un programme d'activités, ...)

*« Il faut désamorcer les peurs, permettre que les gens entrent dans cette dynamique-là. C'est toujours très difficile à faire percevoir à des personnes qui ne connaissent pas ces phénomènes-là. On se dit : partir en vacances, youpi, on lâche tout et on y va ! Et on a des personnes qui mal préparées ont été complètement angoissées dans les lieux où elles étaient, arriver à gérer l'inconnu, gérer le regard des autres, gérer les nouvelles situations » Secours Catholique*

*« Pour certains, il y a la crainte de l'inconnu, partir loin de chez eux, découcher, partir à l'extérieur... pour certains ce n'est pas évident. Ils ne sont jamais partis, ils ne savent pas comment ça va se passe » Restos du Cœur 49*

*« Ils se demandent ... s'il m'arrive quelque chose, comment ça va se passer, si je suis loin de chez moi, est-ce que le regard des gens va être correct? Ils savent très bien qu'il y a des gens qui sont d'horizon très différent, est-ce que mes enfants vont se tenir à carreau ? Et tout un tas d'interrogations sur comment va se passer le séjour ? » CV LA BOLLE*

*« Les familles devront faire face notamment à des interrogations liés à l'organisation matérielle, à l'accès à l'information, aux démarches à accomplir, à la mobilité, etc. » VF 22*

*« Ils veulent partir, mais ils ne mesurent pas les limites précisément du coût, il faut choisir où on va, les distances, les choix de lieux, d'activités sur place,... » Croix-Rouge*

Pour lever ce frein, les structures accompagnent les familles de façon très resserrée, pas à pas.

*« Pour notre public, il s'agit d'un accompagnement je dirais presque « heure par heure, jour par jour ». L'accompagnement du projet c'est vraiment : la première journée, vous partez à quelle heure ? Quel moyen de transport ? ... On décortique tout. Qu'est-ce qu'ils vont manger ? ... C'est vraiment un projet, tout est planifié. Ils n'ont pas l'habitude. Les plus fragiles ont vraiment besoin de cet accompagnement « cousu main ». MSA 86*

Des rencontres mêlant des familles parties grâce aux dispositifs et des familles partantes sont également organisées afin favoriser la levée de ce frein.

*« On compte aussi beaucoup sur le témoignage des équipes qui sont parties. Généralement dans les équipes, on tente de faire se rencontrer les anciens et ceux qui sont intéressés par des séjours. » Secours Catholique 95*

### **La crainte de laisser son exploitation pour les agriculteurs (cas des MSA)**

Les agriculteurs éprouvent de fortes difficultés à laisser leur exploitation. Les MSA les accompagnent pour identifier des solutions de remplacement qui leur conviennent et les rassurent, par exemple en s'appuyant sur des solidarités de proximité (famille, voisins,...).

*« Systématiquement est abordée la question du remplacement de l'exploitant agricole qui est un élément qui peut être fondamental. Un élément important est donc les 40% de participation de la MSA au projet vacances où la notion de remplacement est également importante, pour favoriser le départ en vacances. On se rend compte qu'il y a là aussi un travail en amont extrêmement important car l'aspect financier, s'il contribue, n'est pas seul : il y a aussi toute une organisation de solidarité familiale, de solidarité de voisinage...c'est toute une organisation ! » MSA 86*

### **La crainte d'un environnement peu adapté à leur enfant exprimée par les parents de PSH**

*« Pour que la famille puisse partir avec enfant en vacances, il faut qu'elle soit sûre que cela va bien se passer parce qu'autrement elle va avoir la tête ou les yeux rivés sur son téléphone ou ne pas partir du tout » Loisirs Pluriel*

### **2.3.2. La levée des freins financiers pour solvabiliser les familles**

La phase de préparation du départ en vacances est également une phase primordiale du point de vue du bénéficiaire puisqu'elle permet de lever les freins psychologiques liés aux aspects financiers.

La question financière est en effet une inquiétude très forte des familles qui les empêche de concevoir un départ :

- Craintes quant au coût du séjour et au montant des aides financières.
- Difficultés pour projeter un budget nécessitant d'être réparti sur une longue période.
- Défaut de moyens de paiement (ex. chéquier)

*« Il y a également la crainte par rapport au financement, car souvent ces familles, fragiles, modestes, sont beaucoup dans comment financer le quotidien. Donc elles ont du mal à prendre de la distance et à être dans ce qui, pour elles, peut être considéré comme du superflu. » MSA 86*

*« La réalité financière est un frein sur ces publics. C'est l'axe principal à travailler pour acquérir de l'autonomie. » CSVLS La Rochelle*

*« On leur demande un chèque de caution pour le séjour. Certains n'ont pas de chéquier » Restos du Cœur 49*

### **Une stratégie de diversification des co-financements**

Le choix des financements s'effectue à l'échelle de chaque structure de terrain. La recherche d'une variété des financeurs fait partie de la stratégie des structures qui aspirent à la pérennité de leurs actions (ANCV, CAF, UNAT, Régions, Conseils généraux, CCAS...).

*« Le siège insiste sur le fait qu'il est important de multiplier les demandes de financement, de ne pas se contenter par exemple que de l'ANCV. Donc ça fait partie des choses qui sont contrôlées par le siège. » Secours Catholique 95*

Le Secours Populaire invite ainsi ses antennes locales à la multiplication des financeurs pour soutenir les projets de départ, en et leur accorde une grande liberté pour solliciter de nouvelles sources de financement et créer des partenariats en local.

*« L'idée c'est de démultiplier les interlocuteurs, je crois que dans l'associatif c'est quelque chose qui est assez partagé. Ne jamais dépendre d'un seul bailleur. C'est pour cela que c'est une réflexion permanente au sein des comités ». Secours Populaire*

Il faut noter que les porteurs de projets du Secours Populaire mobilisent des partenaires privés au travers d'actions de mécénat. Le champ des vacances est d'ailleurs un domaine d'intervention qui séduit les mécènes privés. Le Secours Populaire cite en exemple « la Foire à la conserve », une opération annuelle avec des industrielles permettant de récolter des fonds qui sont alloués au départ en vacances. Mais également des opérations partenariales au niveau national avec Kinder et Colgate ou au niveau régional avec les salons de coiffure Chip.

*« C'est un champ qui intéresse beaucoup. On a énormément de partenaires privés sur les vacances, c'est sûrement la « solidarité » que l'on vend le mieux. On a toujours besoin en même temps car c'est qu'elle que chose qui s'accroît ». Secours Populaire*

### **La mobilisation des chèques vacances**

La mobilisation des chèques vacances, par exemple pour les réservations de séjours, sécurisent les bénéficiaires et leur permettent l'accès au projet.

*« Il y a aussi pour ces familles le fait de préparer tout le projet en amont, notamment la partie financière : le fait que les chèques vacances soient adressés en amont au prestataire ..., ça leur permet d'arriver en vacances, détendus et sécurisés. Tout est prévu tant en termes d'organisation que de budget. C'est important pour ces familles. Ils partent en sécurité. Ça favorise ce départ... » MSA 86*

Il est cependant fréquemment nécessaire de faire preuve de pédagogie auprès des familles sur le fonctionnement des chèques vacances.

*« Il faut expliquer les chèques vacances car ce n'est pas forcément aisé pour les familles de comprendre comment ça fonctionne, comment c'est distribué etc. Ils ont un accès au droit, une possibilité d'accès aux chèques vacances, hors il n'est pas rare que ces chèques n'aient jamais été utilisés par méconnaissance, par contradiction ... » MSA 86*

Il faut noter que la MSA 86 apporte également un service de cautionnement des séjours, dispositif complémentaire des chèques vacances, qui représente 1/3 du budget de la MSA, sur la partie vacances et loisirs.

### ***Les actions collectives d'autofinancement : financer le séjour et contribuer à la dynamique collective et au lien social***

Les actions collectives d'auto financement (brocante, vente de muguet, de gâteaux, dîners ou thés dansant,...), si elles permettent certes de contribuer au financement des projets, sont surtout source de développement de lien social et de concrétisation d'un projet collectif avec ses contraintes et ses règles.

*« Elles ont également travaillé pour récolter de l'argent. C'est-à-dire que tous les ans on fait la fête des voisins dans le quartier, et elles se sont mobilisées pour organiser un méga barbecue sur l'esplanade, on a un centre commercial pas loin, et elles se sont mobilisées à proposer des grillades, des choses comme ça. On a récolté un peu d'argent comme ça. Elles ont fait des démarches pour obtenir des lots. Ça a vraiment créé du lien, c'est indéniable, du lien social. » CSVV*

### ***Le caractère essentiel du restant dû des familles : la mise en place d'épargne, bonifiée ou non, favorisant la responsabilisation des familles et leur capacité d'anticipation***

Il est essentiel aux yeux des structures qu'il subsiste un montant, même faible, à la charge des familles, de manière à ce qu'elles se sentent actrices du projet de vacances, à les responsabiliser et à favoriser leur capacité d'anticipation budgétaire.

L'objectif poursuivi étant de favoriser l'autonomie, la mise en place d'épargne permet de responsabiliser les familles et de les inciter à anticiper le séjour

*« L'objectif c'est aussi la responsabilisation, la gestion financière. On a mis en place une forme d'épargne : les familles sont vues tous les mois pour cette activité vacances, et elles donnent – parce qu'elles participent financièrement – elles donnent 5 ou 10€ par mois. Nous ne faisons pas de vacances gratuites, car nous voulons responsabiliser les personnes. Même pour la vie locale ce n'est pas le but, il faut que ça les responsabilise. » Croix-Rouge 87*

A la marge, les structures revoient au dernier moment cette implication financière de la famille à la baisse pour concrétiser le départ.

*« On sent qu'il y a des familles où on prend le risque, on n'est pas sûr que le budget sera bouclé, il peut manquer 20€, on ne va pas bloquer une famille si le jour du départ, il manque 10€ ! On est tolérant ! » Restos du Cœur 49*

A ces formes de financements peuvent s'ajouter la mise à disposition de places d'hébergement et de mises à disposition de séjour, par exemple par les comités d'entreprise, dont fait part le Secours Populaire.

Enfin, le financement inclut aussi les besoins matériels. Les structures essaient autant que faire se peut de pallier ces besoins en fournissant les équipements nécessaires aux familles.

*« Pour les vêtements nous avons un vestiaire où les gens qui vont partir en vacances peuvent tout avoir gratuitement. Je leur dis bien de ne pas acheter des choses de valeurs, que ce n'est pas la peine. Il ne faut qu'ils se sentent obligés de faire des dépenses pour ce séjour. Ça je leur dis bien ! Nous on a tout ce qu'il faut dans les vestiaires, pour les parents comme pour les enfants. C'est tout bête : des petites choses comme des bottes en caoutchouc, ils n'en ont pas forcément. » Croix-Rouge 87*

## **2.4. La dynamique des projets de vacances : de la prestation à la co-construction du projet avec les familles**

### **2.4.1. La recherche d'autonomisation des familles par leur participation à la construction des projets de vacances**

La plupart des actions recherchent l'inscription des familles dans une dynamique de projet (le « faire avec » et non « le faire pour »). Leur association à l'élaboration des projets et le fait de les positionner en situation de libre choix font par conséquent partie intégrante du travail d'accompagnement. Cela favorise le développement de capacités nourrissant leur autonomie.

*« On a beaucoup travaillé l'autonomie ou plutôt développer la capacité des personnes sur la démarche de projet qui peut être transférable sur n'importe que autre type de projets : comment on structure, comment on anticipe, comment on appelle, comment on fait les démarches ... C'est un principe de l'association, de faire avec les habitants du quartier, le projet*



*vacances est vraiment sur ce fondement : on part de la demande et on fait avec les personnes. » CSVLS La Rochelle*

*« Ce n'est pas de l'assistanat parce qu'on essaye d'impliquer les gens dans leur projet, on n'amène pas des choses toutes faites, on implique les gens par des réunions collectives, des réunions individuelles, sur plusieurs fois. Pour que les gens s'approprient leur projet, il faut bien les intégrer à un moment dans le choix. Le choix des lieux : on essaie de ne pas leur mâcher aussi les différentes tâches comme la réservation. Toutes les personnes ne sont pas au même degré dans l'autonomie. Voilà, nous on est plutôt dans l'optique d'autonomiser les gens, c'est l'objectif » Restos du Coeur*

Quand les familles partent sans accompagnement sur site, le choix des lieux de séjours s'effectue également dans l'optique de trouver les conditions favorables à l'autonomie des familles.

*« L'idée c'était d'avoir des lieux avec une facilité de déplacement sur les lieux quand les familles partent en autonomie. Le village de vacances ne doit pas être isolé pour que les personnes puissent être quand même un minimum autonomes quand il n'y a pas d'accompagnement sur le lieu de séjour. » Restos du Coeur*

Ce travail est cependant modulé en fonction du degré d'autonomie des familles.

*« Il y a des gens qui ont juste besoin du coup de pouce financier, du coup de pouce sur l'organisation et ils sont très autonomes après, d'autres ne se sentent pas du tout en capacité de partir seuls ou d'organiser eux-mêmes le séjour donc là la notion d'accompagnement elle est quand même importante » Restos du Coeur*

Vacances Ouvertes insiste dans cette optique sur l'intérêt du non systématisme des projets de vacances et de l'intérêt de susciter le désir de vacances.

*« Nous sommes un distributeur de construction projet. Un levier principal, c'est de déclencher le désir aux vacances. Et nous travaillons de plus en plus, sur les questions de transcriptions du rêve, par rapport aux publics. D'où, un truc tout simple, c'est ça qui est intéressant par rapport à votre démarche, c'est que l'on ne flèche pas les destinations, tout est lié. Il n'y a aucun jugement, ce n'est pas parce qu'on est pauvre que l'on doit passer des vacances au milieu de la pampa où il n'y a rien. » VO*

Cela implique de laisser les familles s'approprier, créer et monter leur projet de vacances : les laisser prendre des décisions, se tromper, refondre le projet, à monter le budget, à anticiper les coûts et à préparer des devis.

L'accompagnement nécessite également de savoir traduire les attentes de familles peu acculturées aux vacances pour les accompagner dans leurs arbitrages.

*« Pour ce qui est du lieu de vacances, c'est travaillé avec les familles en fonction de leurs attentes. On les aide à réfléchir sur le lieu de vacances qui leur convient car parfois quand on fait le bilan on se rend compte que le lieu de vacances ne convenait pas du tout ! J'ai eu ça avec une famille qui avait choisi de partir pas trop loin du fait du handicap du papa, et puis en*

*réalité, ils étaient encore à la campagne donc ça ne les changeait pas vraiment. Les enfants se sont beaucoup ennuyés. Du coup cette année, le choix a été orienté en fonction des attentes des jeunes. » MSA 86*

Le Centre social de la Vallée Violette à Joué-les-Tours se positionne ainsi comme un soutien des familles et non comme un prestataire de services. Il cherche en priorité à ce que les familles soient actrices de leur projet de vacances. L'objectif est de responsabiliser les familles, de travailler sur du long terme, de favoriser leur autonomie.

*« C'est un choix politique. Et nous, centre social, on essaie d'adhérer au maximum aux valeurs qui sont les nôtres. La dignité humaine, on peut aller jusque-là. Est-ce que ce n'est pas contre-productif de proposer un projet tout fait à quelqu'un ? On travaille sur le long terme. Parce que la consommation, il y a des structures qui le font très bien. Elles font un planning : hop, vous faites ça. Tel jour il y a ça, tel jour il y a ça. Tout le monde est content. On est sûr que ça va se produire comme on veut. Les personnes vont être contentes parce que ça correspond à leurs envies. Sauf qu'on travaille avec des êtres humains, ce n'est pas des robots : « tu fais ça, ce sera bien pour toi ». On essaie vraiment de pousser au maximum les échanges, la relation et d'en ressortir quelque chose qui convienne à cette personne. Ce qui m'a plus là-dedans, c'est que ce n'est pas moi qui ai fait le projet. Je l'ai coordonné. Même les enfants ont décidé de leurs activités, etc. On a vraiment été comme un soutien, on n'a pas été là comme un prestataire de service. » CSVV*

Un exemple d'action vacances modulable en fonction des attentes et contraintes des familles est le dispositif de VF 22. Bien que les partenaires soient alignés sur le même objectif commun d'accompagnement des familles dans leur projet de vacances, les partenariats contractés par la structure permettent d'offrir un large éventail de séjours aux bénéficiaires (durée modulable, plusieurs destinations, différents types d'hébergement...) ce qui permet une réelle co-construction du projet de vacances avec les familles.

*« On a nos propres organisations de séjours, on propose aux familles qui sont en contact avec nous, un type de séjour modulable, c'est-à-dire que on prend en compte le projet de la famille : on est en capacité de lui proposer différentes destinations, plusieurs types d'hébergement, plusieurs périodes de séjours, des séjours qui correspondent à leur mode de transport disponible pour eux, et avec la particularité d'avoir un accompagnement sur place qui s'adapte pour eux, avec des bénévoles sur les lieux d'accueil. Donc on peut adapter en fonction des souhaits de la famille, si cette formule de vacances ne correspond pas à la famille, on revient sur d'autres organismes. » VF 22*

Le développement et la formalisation des partenariats avec un large panel d'hébergeurs sont par conséquent primordiaux.



#### **2.4.2. La recherche de développement du lien social et de la citoyenneté à travers les projets de vacances**

Le montage collectif des projets de vacances permet le développement de liens entre les habitants d'un même quartier. On l'a vu, de nombreuses structures privilégient l'accompagnement collectif notamment pour cette raison.

*« On construit dès le mois de Novembre, on consulte pour les départs en vacances de l'été prochain. Il y a une première étape qui est la décision de préparer un départ en vacances, ils se réunissent régulièrement, il faut réfléchir au financement, ils travaillent dans des réunions qui ont lieu une à deux fois par mois pour des habitants qui sont dans des situations un peu précaires » Fédération des centres sociaux.*

Vacances Ouvertes estime également que l'accompagnement collectif est un outil adapté à l'enjeu des aides au départ, notamment en termes de socialisation.

*« On considère que l'accompagnement collectif est un vrai outil. Ça ne veut pas dire pour cela que les familles ne partent pas seules. L'essentiel, c'est quelles puissent tisser des liens après leurs retours et continuent à perdurer au-delà des vacances. » VO*

Il s'agit de créer une vraie dynamique de groupe en mettant en place des réunions de préparation régulières afin de créer du lien social entre les bénéficiaires résidant sur le quartier.

En effet, le travail en groupe implique de répartir les tâches entre chaque famille, de recherche, d'organisation, de réservation, de logistique *in situ*, etc. Il conduit également les familles à arbitrer entre elles les questions budgétaires, ou encore à les amener à défendre collectivement leur projet (par exemple, deux mères accompagnées de l'assistante sociale sont parties défendre le budget au CCAS de la ville de Joué-lès-Tours).

Cette démarche permet de répondre à l'objectif de démocratie et développement de la citoyenneté prônée notamment par les centres sociaux puisque les familles sont amenées à exposer leurs souhaits, points de vue, projections et débattre entre elles.

### **2.5. S'assurer de la réussite des séjours : l'accompagnement sur site et la qualité des partenariats avec les hébergeurs**

#### **2.5.1. L'accompagnement sur site : rassurer et favoriser l'intégration des familles sur les lieux de vacances, étoffer le programme d'activités et resserrer les liens entre familles et intervenants**

L'objectif de cet accompagnement est de s'assurer de la réussite du séjour. Les us et coutumes en vigueur sur les lieux de vacances sont souvent inconnus des familles. Le porteur de projets s'attache

alors, le plus souvent en lien avec l'accueillant, à s'assurer de la bonne intégration des familles et à préparer leur accueil (implantation du logement, règles de vie collective / règlement intérieur, régimes alimentaires, ...)

Il s'agit également de rassurer les familles et en se positionnant comme médiateur entre les familles et les hébergeurs.

*« Le séjour collectif est important pour toute une partie des personnes qui n'arriveraient pas à partir seul, c'est rassurant, c'est plus facile de partir en vacances en séjour accompagné. A l'inverse, le départ en séjour autonome, pour ceux qui ne se voient pas sur du séjour collectif. »*  
CSVLS La Rochelle

*« On a expérimenté le principe des séjours autonome, de faire partir une famille toute seule sans accompagnement dans des structures, en l'aidant à préparer ses vacances. On s'est aperçu que c'était un échec car les familles étaient totalement perdues sur place. Généralement, soit elles avaient le courage d'aller au bout des vacances sachant qu'elles avaient du mal à prendre contact avec les autres vacanciers : elles n'avaient pas le même budget, pas les mêmes références. On avait aussi les familles qui au bout de 2 jours ne se sentaient vraiment pas à leur place. C'est comme ça que les séjours collectifs accompagnés ont démarré »* Secours Catholique 95

Les structures caritatives vont fréquemment privilégier des séjours collectifs avec accompagnement sur site du fait du manque d'autonomie des familles qu'elles suivent, et souvent en pension complète. Cependant, elles veillent à mettre en place des départs collectifs accompagnés ou non en fonction de la situation des personnes.

Les parents d'enfants en situation de handicap manifestant de fortes appréhensions à partir en vacances, Loisirs Pluriel propose aux familles qui le souhaitent un séjour collectif accompagné sur site<sup>1</sup>.

*« Pour que le répit fasse vraiment son effet, il faut que je puisse partir une journée, à la limite, en ayant oublié mon enfant. C'est pour ça que les séjours familiaux sont importants pour nous, parce qu'on a vraiment le sentiment de notre côté de vraiment réussir à créer cette confiance, puisqu'on met en pratique sur ces séjours familiaux ce que l'on fait sur nos accueils de loisirs »*  
Loisirs Pluriel

Une version d'accompagnement sur site plus légère consiste à n'accompagner les familles sur site que pendant un ou deux jours puis à rester en contact téléphonique pour s'assurer que le séjour se déroule dans de bonnes conditions.

*« Dans le séjour autonome de l'année passée, l'accompagnant vient simplement pendant 2 jours pour voir si tout va bien et éventuellement aider aux inscriptions aux activités. Les 3 séjours autonomes de cette année avaient lieu en Bretagne, et c'était des effectifs de 15 personnes à la fois, non accompagnées, si ce n'est un contact qui a été établi au début du*

---

<sup>1</sup> A contrario il faut noter que l'UNAPEI a tendance à privilégier les départs individuels, en raison des spécificités du handicap de chaque enfant qui nécessiteraient une approche au cas par cas.



*premier séjour pour s'assurer que les familles seraient soutenues par la structure sur place, puis des appels téléphoniques fréquents. » Secours Catholique 95*

*« Donc c'est un système collectif, il y a 10 familles qui partent. Ils prennent le car ici, à la délégation territoriale, et le car va les accompagner avec les animateurs Croix Rouge. Il y a 3 personnes qui les accompagnent sur le séjour jusqu'au lieu de vacances pour qu'ils soient en confiance, qu'ils ne se sentent pas abandonner, qu'ils soient avec des personnes qu'ils connaissent et tout ça. Comme on a des secouristes, je les fais automatiquement accompagner par des secouristes. On va les installer. On monte avec eux jusqu'à ce qu'ils soient installés dans les appartements, puis les accompagnateurs repartent. Après il n'y a personne de la Croix Rouge sur place. Pour le retour, on va les chercher. Ils partent en confiance, on parle dans le car. Sur les lieux s'il y a des questions etc, ils ont mon téléphone et puis il y a deux présidents qui sont en vacances pas très loin. Mais on ne leur dit pas, mais on est pas très loin. Moi ils ont mon téléphone donc ils peuvent me joindre. Si le téléphone n'est pas ouvert je les rappelle. » Croix-Rouge 87*

La densité et la nature de l'accompagnement sur site seront ainsi modulées en fonction du profil et des besoins des familles.

*« Pendant le séjour, c'est une présence chaleureuse et discrète, on essaie de consolider finalement toute la phase d'accompagnement. Il y a des familles qui ont un véhicule par exemple, mais d'autres familles qui n'ont pas de véhicule, ou qui prennent le train pour la première fois, et donc là il y a un bénévole qui les accompagne. Finalement la nature de l'accompagnement sera toujours adapté en fonction du profil et des besoins des familles ». Vacances et Familles*

Mais également en fonction de la réalité du suivi des familles par les hébergeurs.

*« On s'est aperçu que ce n'était pas tout à fait évident, notamment dans des situations de covoiturages dépendant trop de la bonne volonté des autres résidents. La structure n'a pas toujours joué le jeu. Dans ces cas-là, les familles sont contraintes de rester sur place. C'est le type de problème qu'on peut rencontrer chaque année. Bien que cette année, on a permis aux familles de partir avec une petite enveloppe symbolique de 30€ par personne. C'est assez nouveau et c'est pour donner la possibilité, outre les activités proposées sur place qui sont réglées par les financeurs, de par exemple prendre des transports pour aller visiter un autre site qui n'était pas prévu, etc. » Secours Catholique 95*

L'accompagnement sur site peut également permettre la mise en place de divers ateliers en plus de ceux proposés par la structure accueillante (scolarité, culture, sport, civisme et citoyenneté...).

*« Sur place, tout prend du sens car on crée des temps : pour les enfants (en fonction des tranches d'âge, on découpe en fonction du niveau scolaire), on forme les groupes, on leur fait faire des activités en fonction de leur âge. Il y a les sorties pour les mamans, parallèlement le président emmène les papas, et un groupe d'encadrants s'occupent des enfants. Il y a le temps parent – enfant avec les tout petits : la ferme, les animaux, puis on fait la sortie famille avec les ados ; on fait des jeux et activités où on les oblige à former des groupes avec des adultes. Les ateliers pédagogiques sont intéressants car ça nous permet après de travailler avec les écoles, collèges et*



*lycées, on connaît leurs profs, on leur remet une feuille avec le nom des élèves, où on note les problèmes scolaires, les retards sur le programme. » ACLEFEU*

Cet accompagnement sur site permet en outre de resserrer les liens entre familles et intervenants. Cela amène ces derniers à prendre conscience de problématiques non encore repérées, d'aborder plus en confiance les problématiques de la famille.

*« Il y a aussi beaucoup chez nous des départs accompagnés par des bénévoles ou des travailleurs sociaux. C'est aussi un temps d'échanges qui est complètement différent quand on partage un moment de vacances pendant une semaine avec un groupe de personnes accueillies, le relationnel de fait est complètement modifié. On est sur une relation non pas de je donne un colis alimentaire et je reçois ce colis, on est sur du partage. Et là c'est aussi valable pour les autres actions culturelles quand on est dans une salle de cinéma et qu'on vient de voir un film ensemble et qu'on en débat derrière ce n'est pas du tout la même approche. Et ça c'est un élément fondamental pour nous en termes d'accompagnement. » Restos du Coeur*

*« Le fait de vivre avec les familles permet de se rendre compte des problèmes qu'il peut y avoir dans les familles. » Restos du Cœur 49*

En dernière lecture, il est possible de considérer que le choix de l'accompagnement sur site ou non dépend aussi de la qualité et de la diversité des partenariats que sont capables de nouer les structures avec les hébergeurs.

### **2.5.2. S'appuyer sur des partenariats de qualité avec les hébergeurs**

Les structures s'assurent également de la qualité des séjours en recherchant des partenariats de qualité avec les hébergeurs.

*« Il y a des partenariats mis en place avec les CCAS dans les grandes villes, ... je sais que partir en vacances c'est quelque chose de fabuleux et on met ça en place notamment avec la ville de Paris, on est à deux heures et demi de train de Paris, on met des navettes en place de la gare de St Dié à chez nous. Des associations comme la Croix rouge, le Secours populaire, ce sont des partenariats importants, c'est notre intermédiaire. Ils sont présents dans les quartiers, ils nous mettent dans une relation de confiance, les gens connaissent la structure». CV LA BOLLE*

*« Il y a une confiance réciproque, ça tourne bien, ils savent qu'on essaie de ne pas les planter avec des inscriptions qui s'annulent, ... tout le monde joue le jeu de façon à limiter la casse quand on a des aléas, de démission au dernier moment... VVF et Cap vacances, ils sont bien, ils ne nous plantent pas même si 15 jours avant, on a une annulation. »*

L'objectif est là aussi de rassurer les familles, quitte à leur faire une visite du centre en amont du séjour

*« On fait de l'accompagnement des vacanciers pour ceux qui ne sont pas très loin: on les invite à découvrir la structure avec le responsable, on rassure sur le déroulement des activités, on explique que c'est du 'tout compris'.... C'est la 1ère action que l'on mène avec les acteurs ». CV LA BOLLE*

Le choix des hébergeurs influera également sur la capacité du séjour à favoriser la mixité sociale des familles

*« L'île d'Aix c'est bien, j'aime beaucoup, mais c'est un centre très social, et donc je trouve qu'ils arrivent moins à s'intégrer avec d'autres vacanciers. Alors que là c'est tout public. Je crois qu'il y a une cinquantaine d'appartements, donc nos 10 familles vont être noyées là-dedans. Ça leur permet d'être comme tout le monde. C'est leur donner la chance de rebondir. Je pense qu'ils se redressent quand ils sont partis en vacances. Par contre, les familles ne choisissent pas le lieu. Mais elles choisissent de partir en vacances. » Croix-Rouge 97*

Parmi les hébergeurs interrogés, une attention toute particulière est portée aux profils des intervenants des centres pour accompagner les publics.

*« Les intervenants sont des bénévoles dans des associations sportives ou caritatives, culturelles, donc il y a déjà un engagement de bénévolat, c'est une notion très importante. Mais également des professionnels, éducateurs spécialisés, moniteurs, accompagnateurs en moyenne montagne, pour le côté bien-être, on a des praticiens en shiatsu, qui sont disponibles, pour l'aquagym on a un animateur sportif STAPS ... » CV LA BOLLE*

Ces intervenants doivent disposer d'une ouverture d'esprit et d'un fort engagement. Les salariés sont invités à signer une charte : devoir d'écoute, d'aide d'autrui, d'accueil, de convivialité, développement de la stimulation des publics ...

*« Début juin, chaque salarié a signé une charte sur comment travailler ensemble, et par rapport aux profils qu'on accueille. Les gens qui sont à la réception, au bar, à l'animation, ont dans cette charte un devoir d'écoute... il y a toute une démarche sur comment les gens peuvent se sentir bien chez nous. Il y a du fait des activités, des gens découvrent pour la première fois la randonnée, l'escalade, la calèche... il faut de l'aide. Le but c'est de faire découvrir des choses qui ne feraient pas eux-mêmes..., faire un atelier cuisine avec des produits régionaux, leur apprendre des recettes régionales, c'est intéressant. Aujourd'hui, chacun apporte sa pierre à l'édifice tout en sachant qu'il y a des orientations globales. Il faut que chacun apporte quelque chose aux vacanciers. Les équipes pensent que c'est important que les gens partent en vacances quelle que soit la catégorie sociale, ... on a établi une charte de travail, les équipes sont à 100%, et chacun a en tête que le but général de notre intervention c'est que les vacanciers passent de bonnes vacances. » CV LA BOLLE*

Les intervenants des centres doivent savoir enfin maîtriser des situations inhabituelles

*« ... les soucis que l'on a, c'est plus de l'inattendu : c'est par exemple une vacancière qui pète son câble, le seul souci, c'est de gérer des sensations inattendues, où les équipes ne sont pas préparées. C'est plus des soucis de comportement, soit des vellétés en termes d'encadrement, ou de la casse de matériel... Faire du social c'est bien mais ça peut aussi engendrer des conflits*

*avec les autres participants, mais ça reste minime. S'il y a un conflit on prend les gens à part, on recherche ce qui ne va pas, on les rassure... avec les gens dans certains quartiers sensibles, il y a une recherche de conflit permanent, ils testent jusqu'où ils peuvent aller ... c'est leur façon de délimiter leurs territoires et ils font ça pour se rassurer. Quand on a compris ça, on leur explique le cadre et ça se passe bien après ».CV LA BOLLE*

Une attention est également portée à la mixité sociale des familles sur place au travers des propositions d'activités.

*« On essaye de faire participer tout le monde, faire en sorte que les gens se rencontrent. Déjà, le covoiturage (organisée par le domaine) permet ça. Parfois on a de très bons résultats, on a des gens qui apprécient cette démarche et puis qui se rendent compte que finalement les gens s'entendent bien, ça marche... ça fonctionne bien. On essaie de développer des animations soirée qui impliquent tout le monde de manière à avoir une mixité sociale au maximum. Concernant les animations sur place, l'équipe s'efforce de ne pas systématiquement faire des actions spécifiques familles en difficultés pour éviter toute stigmatisation.»» CV Françon*

*« Le camping a mis en place une politique de prix spécifique. En effet les activités et prestations sur site, quand elles ne sont pas gratuites, présentent un coût inférieur aux tarifs pratiqués par la concurrence et deviennent donc accessibles au plus grand nombre afin que les familles les plus modestes ne deviennent pas spectatrices des vacances des autres et puissent prendre part à l'ensemble des activités déployées sur le camping. » Camping Les Ayguades*

Ces actions peuvent être coordonnées avec d'autres structures extérieures lors de sorties, d'excursions ou de spectacles.

*« Par exemple : là nous allons avoir des intervenants qui vont venir, c'est une expérience nouvelle, faire une sorte d'improvisation où participe tout le public familial, en essayant de passer quelques messages autour du respect de l'autre, les droits de l'Homme, du droit des animaux... Ils vont essayer de sensibiliser les gens sur ces thèmes mais de manières très ludiques. Ce sont des professionnels régionaux, issus d'une formation artistique et théâtrale. » CV Françon*

Les hébergeurs veillent également à la bonne intégration des familles sur le lieu du séjour.

*« Pour ce qui est des intervenants sur place, nous disposons d'une médiatrice sociale chargée de remplir des missions d'interlocutrice avec les familles, de médiation entre les familles et la CAF lors de problèmes, d'information auprès des familles si leur séjour leur convient, si elles ne rencontrent pas de difficultés financières sur place, de communication auprès des usagers sur les diverses activités ou sorties organisées, d'accompagnements éventuels des familles lors de ces sorties, de recueil des doléances formulées par les résidents le cas échéant, de veille à la bonne intégration et au bien-être des vacanciers» CV Françon*

La qualité des partenariats avec les hébergeurs est par conséquent essentielle. Encore faut-il identifier les centres en phase avec les attentes des structures, ce qui peut amener de fait à devoir nouer des partenariats réguliers avec certains d'entre eux et par conséquent à limiter la prise d'initiative des familles.

*« On fait des partenariats des centres de vacances, avec un centre de vacances qui a bien voulu les accepter ... Parce que quand on explique il y en a qui disent « au non ». Ils travaillent avec l'ANCV, mais bon je dois leur dire « attendez, c'est des gens comme vous et moi ». Croix-Rouge 87*

A nouveau, l'enjeu de construction et pérennisation de partenariats de qualité avec les hébergeurs est soulevé.

## **2.6. Les projets de vacances comme support pour aborder les difficultés familiales, sociales et sanitaires : les actions vacances au sein d'un accompagnement global articulant l'intervention des structures à leur réseau de partenaires**

Les actions vacances sont perçues comme un véritable support de l'accompagnement global des structures, en lien avec leurs partenaires locaux. Le projet de vacances – en amont et tout au long du projet - est une étape à partir de laquelle émanent plusieurs autres thèmes qui pourront être abordés avec les familles par les partenaires et par la structure.

Les réunions de préparation au séjour sont ainsi l'occasion d'accompagner un certain nombre de familles aux problématiques sociales assez lourdes (santé, rythme de vie de la famille, relations parents/enfants, dans le couple

*« Il se crée des liens privilégiés et qui sont très importants. Je ne m'occupe pas que des vacances quand je les rencontre, ils évoquent d'autres problèmes... On va plus loin avec eux, on voit dans le temps... on les suit. Je peux dire des choses un peu dures » Restos du Cœur 49*

*« Quand on part en vacances, on va regarder si on est à jour sur les vaccins. C'est mieux d'en parler au moment des vacances, que lorsqu'on est malade ou lors des examens médicaux à l'école. Là on est sur le plan ludique et on n'est pas dans la logique de la sanction ou de la surveillance ». Secours Populaire*

*« Ce projet a moins permis de travailler sur la résolution même des problèmes liés à la parentalité que d'être un révélateur des problématiques liées à ce thème. À travers nos nombreuses réunions et échanges, des problèmes ont surgi sur lesquels nous avons tenté de travailler. Pendant ces réunions, il y avait une partie qui était consacrée au projet en lui-même, et des fois, soit c'était avant, au début de réunion, soit à la fin, on disait : « alors quoi de neuf ? Est-ce qu'il y a un thème que vous avez envie d'aborder ? » Et là : « mon gamin est intenable..., est-ce que... il fait trop de conneries. Comment je peux faire ? Je n'en peux plus ». Et même si on n'arrivait pas à résoudre le problème en lui-même, il y avait des petits conseils : « t'inquiètes pas, si tu as besoin tu n'hésites pas à m'appeler, je vais lui parler si je le rencontre parce que je le connais un peu ». Il y a eu pas mal de... Toujours dans la création de liens, dans la fonction parentale, qui se faisait à travers ces réunions, à travers les projets.» CSVV*

*« On réapprend aux parents, que les enfants n'ont pas à profiter des parents, notamment le cas des mères seules, les enfants ont une technique imparable. Il faut ramener la paix dans le*

*foyer, de la respiration, le recentrage sur le couple – ils ne se retrouvent que pour parler des enfants, du travail, des soucis... mais à aucun moment ils ne parlent d'eux, de leur vie de couple, ils ne se voient plus comme un homme qui aime une femme, ils ne se retrouvent qu'à gérer des problèmes -, on veut leur donner l'occasion de ne plus rien avoir à gérer pour qu'ils se retrouvent. Quand on revient, on les encourage à avoir un temps à eux une fois par mois, même si culturellement des fois c'est difficile à gérer » ACLEFEU*

Cette dimension de l'accompagnement nécessite beaucoup d'adaptation et de coordination au sein même des structures et de leurs réseaux.

Pour les réseaux caritatifs, entreprendre des actions plus constructives que curatives (comme l'aide alimentaire, le soin,...) étoffent leur palette d'intervention pour répondre à la globalité des difficultés des familles.

*« Ce n'est pas juste une semaine où on va partir en vacances. La préparation peut durer six mois. Ce qui fait qu'à travers cette préparation, on aborde plein d'autres choses qui ne sont pas simplement que des sujets de vacances, qui sont aussi des sujets liés à la famille, liés aux difficultés de la famille plus largement, qui permettent aussi d'être identifiés et traités si on le peut. Par exemple, quand il faut faire des choix de vêtements ou d'achats pour les enfants, on peut s'apercevoir qu'en fin de compte, racheter des sandalettes pour aller à la plage, des shorts, ça devient plus compliqué que ce qu'on avait prévu. Les relations interpersonnelles, ça peut être aussi une source de tensions pendant le séjour. » Croix-Rouge*

L'accompagnement au projet de vacances peut également être l'occasion de travailler sur les outils informatiques dans la perspective de l'insertion professionnelle.

*« Je connais des centres sociaux dans le Val-de-Marne, qui travaillent très spécifiquement, la question de l'insertion professionnelle, via les projets de départs en vacances, avec des femmes. C'est l'un des objectifs de ce projet-là. Et donc, aussi bien dans la préparation du départ, etc., il va être question de comment on utilise aussi, l'outil informatique, pour pouvoir travailler la recherche d'emploi. » FDCS 91-94*

Les partenaires techniques locaux dans le champ social tels les services sociaux, les CCAS, interviennent en complément des structures porteuses de projets de vacances.

*« On insiste sur l'accompagnement social des personnes, cela se fait en partenariat avec les services sociaux, notamment la CAF ... » Secours Catholique 95*

*« On essaie de faire que ces projets soient des beaux projets de centres sociaux et pas seulement un projet comme cela. Cela veut dire que l'on veut que se soit des projets qui s'articulent avec le territoire, tirent profit des ressources de partenariat avec les autres associations. Il y a des opérations qui se font à deux ou trois centres aussi. » Fédération des centres sociaux*

Ces partenariats engagés par les structures peuvent être multiples et s'inscrivent dans le cadre d'une trajectoire d'accompagnement global des familles, d'autant plus lorsque celles-ci ont été orientées vers un projet vacances à l'initiative de ces partenaires.

*« Il peut y avoir plein d'associations locales, l'accompagnement nous conduit à être en lien avec des partenaires en amont des projets d'accompagnement aux vacances, mais aussi en aval des séjours, c'est-à-dire que l'idée c'est d'être à un moment donné, sur le parcours de la famille, mais il faut aussi qu'ils soient orientés pour venir jusqu'à nous, et cela s'inscrit dans un projet plus global avec un ensemble de partenaires, ... un travailleur social qui va nous orienter une famille... je pense qu'il a une idée de comment va s'inscrire ce projet de vacances dans un projet global de vie, de la famille. Nous au travers de ce partenariat, on se doit d'être bien au clair sur ce qu'on peut apporter aux familles, et comment nous on a à passer le relais à d'autres partenaires sur le champ de vacances, comment la famille peut sortir du dispositif d'autonomie, après avoir passé avec nous 1 ou 2 ou 3 séjours... on peut passer le relais sur des vacances mais pas seulement : on aborde d'autres thèmes qui émergent : on part du projet de vacances et on voit comment on peut mettre en lien, avec d'autres partenaires qui prennent le relai dans le domaine du boulot, de la santé... » VF 22*

*« ... Les vacances c'est la fin du fin : on voit les problèmes au cas par cas ; travail, santé, les enfants, la scolarité, la maman-le papa, le rapport au couple, les addictions, les problèmes psychologiques, c'est quasiment un coup sur deux... les problèmes parent-enfant graves, de l'ordre du judiciaire, on est en accompagnement là-dessus tout au long de l'année ... aussi en termes de plans de formation, on voit où ils en sont. On n'a pas vocation à traiter les problèmes, on renvoie au cas par cas les familles vers les structures associatives de centre social ou étatiques (mairie, département...) qui sont en expertise et peuvent répondre à la problématique particulière. On oriente précisément les familles une fois que l'on a bien fait le travail, on appelle les structures en présence des familles... » ACLEFEU*

Les enjeux de développement, formalisation et pérennisation des partenariats techniques prennent alors tout leur sens. Ils restent fragiles et nécessitent un perpétuel travail de proximité et de relationnel pour perdurer.

*« Les partenariats sont toujours en évolution, ils se construisent... ils évoluent... il faut rester très en lien, les publics et les besoins des publics évoluent, c'est quelque chose qui est vraiment maillé sur le territoire, qu'il faut construire, qu'il faut solliciter. » VF 22*

Sur ce volet, Solidarité Laïque évoque l'opportunité de créer une passerelle entre l'ANCV et l'Agence Nationale de Lutte contre l'Illettrisme en associant sur le terrain des actions qui font partir des familles en vacances et des actions de lutte contre l'illettrisme.

*« Dans plus de la moitié des cas, je ne suis pas sûr, je n'ai pas de statistique, le public cible n'est pas capable de remplir le dossier. Donc, il y a un intermédiaire et un accompagnant obligatoirement. Il faudrait associer l'ANLCI à nos actions. » Solidarité Laïque*

Les temps de rencontres provoqués peuvent aussi amener à l'émergence d'autres initiatives au sein des structures. Ainsi du projet de Passeport Citoyen de l'association ACLEFEU : ce projet est né des rencontres au cours des séjours vacances et des cafés-débats au cours desquels les jeunes ont exprimé l'envie d'apprendre sur le thème de la citoyenneté et des instances démocratiques (connaissances à partir des livres mais aussi en rencontrant les instances), et de transmettre leur savoir aux autres jeunes des quartiers populaires au moyen de supports modernes de

communication tel un DVD et un fascicule qui seraient mis gratuitement à disposition des populations dans les préfectures, mairies, lycées, collèges..

*« On doit sortir du passeport citoyen un fascicule, dans l'idéal un kit sous forme de valisette où il y aurait marqué 'citoyen pas pour rien' avec dedans une institution par page avec à côté un DVD avec les images et vidéo du projet quand on en a parlé à St Jean de Monts, le documentaire pour aller avec le fascicule... ACLEFEU*

L'inscription des aides aux vacances au sein d'une trajectoire d'accompagnement global prend tout sens lorsque la relation entre les intervenants et les familles s'est enrichie à travers le projet de vacances. Il peut être ensuite plus aisé de travailler avec la famille, ce qui amplifie d'autant l'impact de l'action vacances.

*« Nous revoyons parfois des familles qui sont allées en vacances, parce qu'on s'est rendu compte finalement d'un problème de logement. Il y a eu un accompagnement au départ, parfois on a connu la famille juste par l'accompagnement scolaire, on en sait pas beaucoup plus sur la famille, et puis le fait d'avoir découvert les vacances, on a découvert d'autres choses, puis, les vacances peuvent permettre une prise de confiance avec les bénévoles, donc peut-être on va parler d'autres trucs. Souvent c'est la relation avec les bénévoles qui continue et qui va du coup permettre peut-être des petites avancées sur d'autres choses, sur des questions. Je pense à des choses qui surviennent dans d'autres délégations, je pense à l'estime de soi, sur l'habillement, se donner le droit d'aller chez le coiffeur, voilà il y a des délégations qui avant ou après les vacances vont travailler là-dessus, parce qu'on dit bon, quand même, on a été en vacances, et on voyait bien qu'on était pas comme les autres. Voilà il y a des tas de petites choses qui peuvent se faire, mais l'accompagnement chez nous passe par plein de petits contacts différents. Ce n'est pas systématiquement de gros truc d'accès au droit, de logement.» Secours Catholique*

*« Le relationnel qui a été créé pendant l'accompagnement de ces projets qui va pouvoir générer un accompagnement sur des logiques de réinsertion professionnelle, ou de réorientation vers des structures de logement, ou de l'aide à la santé, enfin des choses qu'on a pas pu déceler avant et qu'on a pu déceler lors de cet accompagnement et qui vont permettre du coup de trouver des solutions pour d'autres problématiques. » Restos du Coeur*

Il faut enfin souligner la mise en avant de la plus value de l'intervention d'un bénévole par rapport à un travailleur social par les réseaux en employant. La relation avec les familles est estimée plus franche que la relation avec un travailleur social, les bénéficiaires qui ne se sentant pas tant soumis à un contrôle social qu'inscrit dans une relation d'empathie qui les met en confiance et leur donne de l'élan.

*« Quoi qu'on fasse et quoi qu'on dise des travailleurs sociaux qui sont sûrement des gens de grande qualité et j'en connais plein de très bien, ils ont un pouvoir sur les gens que nous on n'a pas. On est plus partenaires, alors que quand ils sont travailleurs sociaux, par leur fonction, leur rôle, ils ont malgré tout une forme de pouvoir. Et du coup les gens des fois ils savent très bien ce qu'il faudrait qu'ils disent pour que ça se passe mieux avec le travailleur social. » Secours Catholique*

*« J'ai toujours travaillé dans le social, et le contact que j'ai avec les gens en tant que bénévole, il n'est pas fondamentalement différent du contact que j'avais quand j'étais professionnelle, mais il est plus amical, plus libre, plus décontracté, je n'ai pas besoin de respecter un statut social, je ne suis pas la professionnelle. Je dirais que je suis la copine, à laquelle on peut dire les choses...la mère, la grand-mère, il n'y a pas de distance. Ils savent que je suis là, qu'on est à leur disposition, que l'on a plaisir à le faire, on a du bonheur à les voir heureux, ils le sentent bien. »  
Restos du Cœur 49*

Cet accompagnement global des difficultés de la famille nécessite également un suivi en aval des séjours. D'où l'enjeu de concevoir le départ en vacances sur un temps long de préparation, de déroulement et de suivi au retour, en articulation avec les autres modalités d'aide.

*« C'est de continuer à garder contact ou de réinscrire les personnes dans le travail qu'on fait avec eux ou l'accompagnement qu'on fait avec eux ou l'accueil qu'on fait avec eux. Ce n'est pas simplement de partir du principe que c'est un temps et qu'avant ou après, il n'y a rien. D'où le fait que ce soient des projets qui prennent pas mal de temps, à la fois en amont et en aval, pour accompagner les familles » Croix-Rouge*

Travailler la qualité de ce suivi peut nécessiter des actions de formation, encore faut-il que les intervenants mobilisés soient en mesure de réaliser ce suivi. On pense ici typiquement aux bénévoles des associations caritatives pour lesquels la mise en œuvre d'un suivi rigoureux peut paraître utopique, à la fois compte tenu de leur disponibilité, de leur turn over et du turn over des familles elles-mêmes. Mais également s'apparenter à une forme de contrôle social.

### 3. BILAN DES ACTIONS ET EFFETS CONSTATES DES AIDES AU DEPART : UN ENJEU DE RENFORCEMENT DE L'ÉVALUATION DES INTERVENTIONS DU POINT DE VUE DES EFFETS SUR LES FAMILLES

#### 3.1. Les formes des bilans des interventions réalisés avec les familles

La plupart des structures mettent en œuvre des bilans des actions vacances à l'issue des séjours. Toutes les structures interrogées font part d'une grande satisfaction des familles des actions de vacances.

*« Les personnes bénéficiaires de ce dispositif n'imaginent pas que c'est quelque chose d'automatique, et que c'est un dû. Elles considèrent que c'est une chance pour elles d'avoir pu bénéficier de cet entourage, de cet accompagnement, et elles expriment, une vraie gratitude pour les agents qui les ont accompagnés, pour leurs pairs et pour la ville qui leur permet cette expérience ». Ville d'Eragny*

*« Pour les gens qui ne partent plus avec nous, on voit que quand ils partent du centre de vacances, ils se renseignent pour savoir comment ils pourront repartir l'année prochaine. Ils veulent repartir. Il y en a quelque uns qui sont repartis mais pas beaucoup. Ils ont vu que finalement ils pouvaient très bien s'adapter. »*

De façon générale, les bilans se focalisent sur la satisfaction des vacanciers vis-à-vis de leur séjour et n'intègrent pas nécessairement la question des effets du séjour. Ils s'appuient davantage sur les objectifs co-construits avec les familles que sur des objectifs fixés par les porteurs de projet en regard de la finalité de son intervention.

*« Les habitudes c'est de se dire comment ça s'est passé, quelles sont les difficultés, quels sont les points d'avancées, qu'est ce qu'ils ont vu de positif, qu'est ce qu'ils ont pu voir évoluer. On essaie dans les projets vacances que ce soit la famille qui exprime ce qu'elle attend des vacances et ce qu'elle espère vivre. Donc en général, le bilan avec la famille c'est pour permettre à la famille d'exprimer les choses, nous, on n'est pas trop dans une attente des faits. Les bénévoles aussi donnent leur avis et disent, c'est chouette on voit bien que avec les vacances, on est plus à l'aise avec ceci ou quoi. Mais il n'y a pas une trajectoire, voilà ce qu'on a obtenu avant et ce qu'on a obtenu après. » Secours catholique*

##### 3.1.1. L'organisation de temps collectifs

Ces bilans relèvent souvent d'une démarche collective, prolongeant ainsi la dynamique de groupe créée autour du montage de projet de vacances.

*« Au retour des familles, enfin des bénéficiaires de vacances, les délégations ou les établissements organisent toujours un bilan. Ça peut être sous forme d'une fête ou d'un goûter,*

*où tout le monde va se retrouver. Toutes les personnes qui ont bénéficié de l'aide vont se retrouver, raconter leurs vacances, échanger sur leur expérience. Donc il y a quand même un bilan qui est réalisé systématiquement. » Croix-Rouge*

*« Nous faisons des réunions de bilan pour les séjours en famille : recueil des perceptions en termes d'attentes des familles sur le séjour, et sur les conditions du séjour, sur l'accompagnement, sur l'approche budgétaire ... » MSA 86*

*« Entre octobre et Décembre on organise une réunion collective (on considère qu'après janvier c'est vraiment une nouvelle année, on part sur autre chose donc ces questions-là doivent être bouclées). Le but ce sont les retrouvailles, souvent chaleureuses et participatives car ça préserve un autre lien : celui entre les bénévoles et les familles. On est surpris chaque année du succès et du nombre de familles qui se déplacent. Si je prends le dernier séjour auquel j'ai participé on avait quasiment la totalité de l'effectif qui avait participé aux retrouvailles du mois de novembre qui suivait les vacances. » Secours catholique 95*

Ces temps sont plus ou moins structurés, la technique d'animation de la réunion par post it est une des formes d'animation utilisées.

*« J'ai arrêté les questionnaires car ce n'était pas porteur d'échange... les gens répondaient pour répondre, plus des croix cochées, on est plus post it, ce que vous avez aimé, les bénéficiaires retirés des personnes c'est beaucoup plus riche. Après on a une commission à la rentrée en septembre qui reprend tous les bilans des différents projets, et qui remet à plat et présente les points qui ont plu et les choses qui n'ont pas bien fonctionné... pour ensuite être présenté au Conseil d'Administration et recommandations. » CSVLS La Rochelle*

Des projections de films ou encore des expositions de photos de vacances sont également utilisées comme support de ces réunions.

*« Un petit film est réalisé sur le temps de vacances. On voit bien ce qui a pu être la magie des vacances, les liens qui ont été créés perdurent, les familles continuent à échanger et on le voit pendant le temps de présentation et d'échanges durant la restitution. Elles restent impliquées, présentes trois mois plus tard, pour témoigner de ce qu'elles ont pu vivre. Des choses qui se transforment dans les familles et entre les familles. » Fédération Léo Lagrange*

Des outils comme le concours photo permettent de contribuer à cette évaluation à travers les échanges qu'il suscite.

*« Un outil que nous avons mis en œuvre pour justement que cela se transforme d'une manière ludique, c'est la question du concours photo. Les gens vont venir avec leurs photos et vont ré-exprimer plein de choses à travers des souvenirs. C'est l'échange, le partage. Et par ce biais, on retravaille sur d'autres aspects. » VO*

Ces phases collectives de bilan et de restitution constituent également un outil au service de la resocialisation des familles bénéficiaires et de poursuite du travail d'accompagnement.

*« Que les gens soient intelligemment valorisés. On essaie de faire qu'une restitution qui aille dans ce parcours de resocialisation, c'est à dire je m'exprime en public et je peux parler à des gens que je ne vois jamais ». Solidarité Laïque*

Ces bilans peuvent parfois se tenir, avec l'accord des familles, sur un format qui tend davantage vers la réunion publique en invitant les partenaires financeurs notamment, comme le proposent les réseaux Solidarité Laïque et ACLEFEU.

*« Il arrive que des délégués organisent des restitutions plus publiques. On fait venir les élus, la CAF. Ça été le cas dans 49. C'est un habitué, un circuit qui roule. Il y a avait le maire, la CAF, des représentants d'organisations et on a demandé aux familles de restituer avec les gamins ». Solidarité Laïque*

A l'inverse, des temps très informels de bilans, sous forme d'activités de loisirs collectifs, sont organisés pas certaines structures.

*« Après le séjour, on a prévu un pique nique, où chacun apporte son repas. On a prévu ça cette année mais on n'a pas encore fixé la date... Mais c'est important car c'est encore renouer des liens. Après, on a une autre action, une action accro branche...C'est un partenariat qu'on a autour de l'accro branche, les secouristes font une initiation au premier secours, et le centre de loisirs en contrepartie nous offre un créneau pour les bénéficiaires. » Croix-Rouge 87*

*« On fait le bilan avec les familles au cours d'un repas dans une salle municipale. On invite tous les financeurs pour qu'ils rencontrent les familles. On rapproche les institutions avec la population. On les remercie de nous avoir aidés. Les enfants font des spectacles. » ACLEFEU*

Ces temps collectifs peuvent alterner avec des temps de bilans individuels au sein de certaines structures.

*« En général on demande aux délégations de faire un bilan, avec les familles, et avec les groupes. Et donc selon le lieu ils font parfois avec la famille à son retour, et parfois ils joignent plusieurs familles qui sont parties ensemble pour faire le bilan avant une journée retour. A fortiori quand c'est des départs collectifs. » Secours catholique*

### **3.1.2. Le recueil de matériaux témoignant du vécu des séjours**

Le Secours Populaire recueille des témoignages individuels après le séjour pour constituer des cahiers de témoignages. L'enjeu réside aujourd'hui dans la valorisation et la formalisation de cette matière brute qu'est le témoignage. Cependant, ce travail exige une expertise particulière et induit une forte mobilisation en termes de ressources humaines alors que les structures associatives peinent déjà à remplir leur mission première d'action de solidarité.

*« Alors c'est du témoignage, on n'analyse pas encore cette matière mais là on a des tas d'indicateurs qui montrent que ça change la vie des gens de partir en vacance. Ce qui manque*

*à nos équipes c'est de formaliser un peu plus ce début de terrain. Aujourd'hui on utilise beaucoup cette matière brute de témoignage puisque l'on n'a pas réussi à formaliser. C'est une matière qui existe mais qui est éclaté » et donc la réunir la formaliser est une chose qui demande un effort. Mais a-t-on les moyens et est-ce à nous de le faire puisque ce n'est pas notre métier ? Rentrer dans des dispositifs d'évaluations, on est sur des gens techniques sur lesquelles il faut mettre de la ressource. Je vous rappelle que l'on est là pour faire de la solidarité. Et puis on demande beaucoup aux associations.».* Secours Populaire

Les bilans s'appuient également sur les témoignages spontanés que constituent les cartes postales, dessins, photos, courriers adressés aux structures par les familles.

*« Il y avait une famille qui nous avait fait un grand courrier pour expliquer tous les effets positifs que ces vacances avaient eu sur la famille. D'autres envoient des cartes postales. »* MSA 86

*« Il y en avait une qui avait écrit un texte, une carte postale, pour remercier qu'ils étaient tellement bien, tellement contents »* Restos du Cœur 49

Des cahiers de voyages sont parfois assemblés à partir de cette matière.

*« Les délégués font cela lors d'une ou deux réunions et du coup les familles qui sont parties ou non ensemble, se retrouvent ensuite. Post séjours des personnes se réunissent et tiennent leur restitution et ensuite le délégué travaille sous forme d'un cahier de voyage. On reçoit des dessins, des cartes postales, des photos ». Solidarité Laïque*

Une forme de bilan au fil de l'eau s'appuie sur la tenue de carnets de bord des séjours, ce qui permet le recueil d'une matière riche.

*« Non, on n'a jamais connu d'évaluation. Les chiffres ne sont pas mesurés parce que je leur donne un cahier et des crayons de couleurs et qu'ils nous font un carnet de bord. On a des cahiers qui sont à donner les larmes aux yeux. J'en ai fait passer des fois à Paris. Il y en a qui le font tous les jours, ils y tiennent !!*

Ces carnets de bord permettent également de valoriser les séjours auprès des familles qui ne sont pas encore parties en séjour.

*« En plus souvent s'ils partent avec nous, c'est qu'ils connaissent une autre famille qui est partie avec nous et donc ils ont vu leurs cahiers de vacances donc les enfants peuvent dire : « tiens regarde ce que j'ai fait »... »*

### **3.1.3. La réalisation de bilans structurés sous forme de questionnaires de satisfaction ou de bilans thématiques**

Plus rarement, des questionnaires de satisfaction sont soumis aux familles. Les évaluations portent sur l'organisation logistique en amont du séjour, sur la perception du budget, sur l'organisation et la

perception du séjour, (transport, restauration, activités...), sur les attentes des familles vis-à-vis de moments collectifs de retrouvailles ainsi que sur leur désir d'un futur séjour en autonomie.

*« Chaque année les familles ont la possibilité de remplir une grille d'évaluation à chaud. Le bilan à chaud va se faire sur différents critères : les premières questions concernent l'avant, l'organisation (Que pensez vous des informations transmises : transport, activités etc ? Qu'avez-vous envie de dire sur la participation financière ?), ensuite on passe au séjour : le repas, le temps libre, les transports, les activités enfants et les activités adultes, les soirées, les sorties (avec un système de question ouverte : « ce qu'il faut conserver et ce qu'il faut améliorer »). Ensuite, on a l'échange sur la vie de groupe, et prise en compte de l'avis de chacun, puis on a une question sur le repas et une question très ouverte « Autres ». Ensuite, on leur dit que dans quelques mois nous souhaiterions organiser les retrouvailles des participants et sous quelle forme seriez-vous intéressé ? Enfin, on leur demande sous quelle forme le Secours Catholique peut les aider à organiser leurs séjours indépendants les années prochaines. Ce n'est pas simplement une philosophie, il y a véritablement la volonté de poser la question du séjour autonome. » Secours Catholique 95*

Le travail d'évaluation et de bilan de la fédération des centres sociaux est à ce jour alimenté par des questionnaires qui sont remis aux familles après les séjours et par le retour d'expérience des acteurs de terrain.

Certaines structures s'attachent cependant à conduire un bilan structuré des actions de vacances du point de vue des effets sur les familles. Dans ce cas, elles préfèrent s'appuyer sur des grilles de recueil qualitatif thématiques plutôt que sur des questionnaires.

Ainsi ATD Quart Monde a d'ores et déjà structuré une forme d'évaluation des effets du départ en vacances sur les bénéficiaires. Sur l'analyse de plus d'une cinquantaine d'entretiens avec des familles ayant passés un séjour à « La Bise » et des acteurs partenaires, ATD Quart Monde a bâti un recueil d'expériences riche et dense permettant d'identifier de nombreux effets.

Un document d'évaluation cadre est fourni par Vacances Ouvertes à ses adhérents. Une analyse d'écart est réalisée entre les objectifs associés aux projets et la réalité à l'issue du séjour (bien que non systématique selon les porteurs de projet). Ce document veille à éviter une trop forte segmentation des critères exprimant les objectifs poursuivis avec les familles.

*« Dans le processus, systématiquement, on demande un retour formalisé par les associations, et au regard de la méthodologie mis en place et des objectifs. Ce n'est pas un truc avec un petit un, question parentalité, faisceaux d'indices, évaluation, non. Si on veut que ça ne marche pas, nous faisons comme ça. Donc, c'est les structures avec les familles, ça fait partie du processus d'accompagnement. Il y a un gros travail de retranscription de la parole. Ce sont les associations qui nous font remonter et nous reprenons la main sur des questions plus particulières. Par exemple, sur des questions psychiatriques, relativement importantes» VO*

Globalement ces objectifs sont atteints, notamment s'ils sont formulés en regard des caractéristiques des publics et du projet vacances.

*« Globalement, les objectifs annoncés sont atteints. Puisque ce sont des objectifs qui nous paraissent une vraie évidence. Par exemple, retravailler sur la notion du temps, la temporalité, les rythmes, et les ré-expliciter dans le processus familial. La question toute simple, de manger tous ensemble, l'espace de ce moment est dans la reconstruction de lien. A la fin, on fait bien l'évaluation en disant, qu'est ce qui a donné cette aspect-là, à partir du moment où les vacances sont supérieures à une semaine. Il faut revenir dans ce processus et la poursuite de ces temps existent. Un autre exemple sur la question de l'épargne, c'est une question aussi de posture et de relation d'argent. Pour les associations qui s'impliquent sur l'épargne, on s'aperçoit qu'il y a de l'épargne possible. Ça peut-être de 2 à 15 euros par mois mis de côté, on a modifié le processus de l'argent. C'est-à-dire, on est devenu maître de son argent, on ne subit plus les interactions extérieures, on planifie les choses. Donc la question essentielle, c'est la planification » VO*

De même, Vacances et Familles 22, ayant mis récemment en place un bilan amont des situations des familles assortis d'indicateurs de suivi, vise à terme à mesurer plus finement les progressions réalisées en matière de transformation sociale des familles.

*« Avant de mener ce travail, on a eu une réflexion sur une méthodologie de projet, on avait plus des éléments du bilan que de l'évaluation, il y avait 85% des familles qui étaient satisfaites du séjour, et de l'accompagnement qui était proposé en amont, on souhaite aller au-delà à travers le travail que l'on réalise et mesurer les effets produits, on a une idée de comment lever freins, on l'a déjà expérimenté ... on le voit avec des familles qui ne sont jamais parties en vacances, on re assure les gens, on voit les effets sur les gens, ils ont plus de confiance en eux, ils ont pu mener à bien un projet alors qu'avant ça aurait été impossible, comme prendre le train.... On va pouvoir plus le mesurer de façon concrète. » VF 22*

Il faut enfin souligner que des bilans sont également réalisés avec les hébergeurs. Par exemple, le centre de La Bolle reprend contact avec le partenaire pour faire le point sur la famille (points positifs et difficultés rencontrées). L'envoi de cartes postales au centre de vacances de la part des familles est aussi un signe de la réussite de leur séjour

*« Le suivi c'est une famille vient chez nous avec le secours populaire, elle passe son séjour, le secours populaire nous appelle pendant le séjour pour voir comment ça se passe, et 15 jours après, on fait un point avec le secours populaire pour savoir le ressenti qu'ils ont, est-ce que la famille s'est bien senti... et on reçoit des cartes postales pour nous remercier. » CV LA BOLLE*

*« Justement, en terme d'évaluation sur les usagers, des enquêtes sont distribuées systématiquement à tous les vacanciers en sortie de séjour » CV Françon*

#### **3.1.4. Une recherche d'harmonisation et de formalisation**

Ces formes de bilans sont variables et non systématiques selon les porteurs de projet, et parfois d'un projet à l'autre.

*« Très souvent il y a des réunions au retour des vacances soit sous forme de réunion collective, soit sous forme de réunion individuelle ou les deux, ou on s'organise un petit goûter, on se montre les photos, on a fait une vidéo. Il y a également des questionnaires qui sont envoyés aux personnes, cela dépend des endroits. Il peut y avoir des petits cahiers de vacances qui sont aussi remis aux personnes avant de partir qui permet de suivre l'évolution du séjour. Lorsqu'il s'agit de séjour collectif accompagné c'est plus facile, on voit tout de suite les effets au quotidien quand on a vécu avec les personnes. » Restos du Cœur*

Par conséquent, certaines structures, telles les Restos du Cœur envisagent de formaliser davantage l'évaluation des séjours, à la fois sous l'angle de la réussite du séjour, la qualité de l'accompagnement et les bénéfices qu'en retirent les familles. L'évaluation de l'intervention est de plus en plus fortement intégrée par le réseau.

*« On projette de mener une démarche d'évaluation qualitative sous forme de face à face, ou de questionnaires afin de déceler plus en profondeur les freins rencontrés par les bénéficiaires lors du séjour ou avant le séjour et d'approfondir leurs attentes. » Restos du Cœur 49*

Sur cette question évaluative le Secours Populaire a entamé une démarche d'amélioration des pratiques au sens large sur l'ensemble de ses champs d'intervention. Par le biais d'une logique de recherche action mêlant observation et entretiens, les acteurs de terrain analysent leurs pratiques et mettent en exergue les points de vigilance et d'amélioration possibles.

Le Secours Catholique cherche également à formaliser et homogénéiser davantage ces bilans pour gagner en visibilité sur les actions entreprises et ce que peuvent en avoir retiré les familles. Par contre, il se défend de toute volonté d'évaluer les effets des vacances du point de vue des familles.

*« On est en train d'avancer sur des nouveaux outils parce qu'on n'en avait pas forcément là-dessus. Chacun faisait un peu sa soupe, avec quelques critères de base à évaluer mais donc là on est en train de retravailler sur des outils pour l'année prochaine et qui comprendront sans doute des nouveaux outils pour permettre aux délégations de faire avec les familles un retour. » Secours Catholique*

### **3.2. L'impact des projets de vacances du point de vue des effets sur les bénéficiaires**

Malgré des formes de bilans contrastées, peu formalisées sous l'angle des effets sur les familles, les structures constatent souvent de façon informelle qu'un ensemble d'effets très positifs surviennent, à la fois selon la situation des familles avant l'entrée dans le dispositif et à la fois selon les modalités d'accompagnement et de séjour mises en œuvre.

Comme en témoignent les acteurs dans les verbatim ci-dessous, cette appréciation se base fréquemment sur l'identification de signes de manifestation de ces effets (par exemple, considéré comme témoin du lien social, la conservation des contacts pris en vacances par les familles à leur retour, ou encore la reprise d'insertion professionnelle).

Mais ces retours viennent confirmer l'intérêt des décideurs et personnels des structures pour la reconduction des dispositifs d'aide aux vacances familiales

*« C'est vrai que les évaluations qui en ressortent, les tests de départ, sont assez proches de ce qu'on avait pu prévoir initialement en termes d'impact sur les familles. Ce qui fait qu'aujourd'hui les équipes comme les administrateurs sont véritablement parties prenantes de cette action » MSA 86*

### **3.2.1. Des effets en termes de détente, d'épanouissement et de prise de recul du quotidien**

*« C'est cette notion de partir, de se poser, pour prendre du recul, et ce d'autant plus dans les problématiques pouvant être assez spécifiques aux exploitants agricoles, dans le sens où l'exploitation est à la fois le lieu de vie et le lieu professionnel » MSA 86*

*« Chaque année on a des familles qui sont déjà parties et qui nous appellent directement pour multiplier leur chance de repartir, au service, sans passer par les équipes locales – donc notre rôle est de les renvoyer vers leur équipe locale – mais on sent bien la plus-value du dispositif » Secours Catholique 95*

*« On voit tellement le bonheur que ça leur a apporté ... déjà avant de partir ils sont contents. » Restos du Cœur 49*

*« La seule chose qu'on attend c'est leur sourire à la fin du séjour. Ça c'est formidable. Parfois c'est à en pleurer tellement c'est chaleureux : ils vous remercient, ils vous embrassent... » Croix-Rouge 87*

*« On est sur un mieux-être avec le projet vacances pour le public fragilisé » CSVLS La Rochelle*

*« On a mis l'accent sur le bien-être dans notre centre, on fait du do ing, ce sont des techniques d'auto-massage, des point énergisant sur le corps, ils peuvent emporter ce bien-être chez eux » Et les gens qui repartent de chez nous, repartent rarement peu satisfaits : ils repartent avec des contacts, avec plein d'images dans la tête, avec des choses qu'ils n'avaient pas pensé faire... des gens qui n'avaient pas l'habitude de marcher, ils le font car ils sont portés par le groupe. Il y a une belle notion d'épanouissement. » CV LA BOLLE*

*« Ça a un effet bien-être qui, quand on vit des choses un peu hard au quotidien, permet un peu d'évacuer, de prendre du recul » FDECS 91-94*

Ces effets en termes de bien-être sont tout particulièrement visibles auprès des familles monoparentales et des familles avec un enfant en situation de handicap.

*« On est sur la vie familiale et permettre aux mères de famille d'avoir une bouffée d'air frais, qu'on s'occupe de leurs enfants... » « Les mères le disent : pendant les vacances en groupe, ce n'est pas de cuisine à faire, pas de repas pareil, les enfants sont occupés la journée avec des*

*choses qui les intéressent, nous on va pouvoir faire des choses pour nous, c'est vraiment du bonheur. La plupart d'entre elles n'ont jamais bénéficié d'une telle chose ! » Restos du Cœur 49*

*« Ce qui me frappe le plus dans les retours des familles, c'est le sentiment de détente, de repos, avoir eu un temps où c'était facile. En fait, je crois que c'est tellement une permanence de tous les instants, d'avoir un enfant handicapé, que ne serait-ce qu'un après-midi, se libérer de ses enfants, c'est comme un rayon de paradis. Le retour est survalorisé à la mesure des difficultés qu'ils vivent au quotidien. Je pense que le terme 'retrouver' revient souvent, retrouver du temps pour soi, d'avoir retrouvé un moment en couple, d'avoir pu parler une soirée tous les deux au restaurant sans se soucier, de retrouver du temps avec le reste de la fratrie »*

### **3.2.2. Des effets d'Inclusion sociale par l'accès à un comportement dominant**

*« Ce sont des gens normaux. Ils partent en vacances et les enfants, quand ils rentrent en septembre, ils ont quelque chose à raconter. Ils sont partis. » Croix-Rouge*

*« Ils ne partent pas avec l'étiquette « des Resto », mais comme une famille qui part en vacances. » Restos du Cœur 49*

*« Pour les enfants, ça leur permet quand ils rentrent à l'école de raconter leurs vacances, comme les autres, ...Là ils sont partis en vacances, comme les autres. Parce que ce sont des vacances comme les autres, pas des vacances sociales. Ce sont des centres qui sont ouverts aussi bien à vous qu'à moi. » Croix-Rouge 87*

### **3.2.3. Des effets en termes de resserrement des liens familiaux : soutien à la parentalité, resserrement des liens de la fratrie, resserrement des liens du couple, stabilisation des relations parents-enfants**

*« Il y a des choses que l'on découvre par l'enfant : « je n'étais pas au fait que mon enfant pouvait faire cela ». Le rire ensemble qui peut paraître anodin est une chose qui ne se passe pas pour certaines familles en dehors des vacances, puisque le quotidien de la vie ne prête pas à sourire ». ATD Quart Monde*

*« Dans les retours qu'on peut avoir, il y a vraiment des phrases, des éléments forts : des moments de jeux entre un enfant et son père, des choses comme ça. Ça peut paraître du très basique et pourtant c'est un élément extrêmement important et souligné chaque année » MSA 86*

*« Il y a du resserrement de lien familial : les parents qui sont pris dans leurs difficultés quotidiennes peuvent parfois laisser les enfants un peu de côté parce que bon voilà. Donc ça resserre vraiment les liens entre les parents et les enfants, la structure familiale et ça pour moi c'est très important. Ils se retrouvent. Ils sont loin des tracas quotidiens, ils ne se demandent pas si on va leur couper l'électricité. » Croix-Rouge 87*

*« Pour la première fois de leur vie, ils(les enfants) jouent avec leurs parents. Plus de la moitié des familles redécouvre le couple, le rythme conjugal et s’y tient sur 3 ans, tout va mieux aussi pour les enfants. » ACLEFEU*

*« Pour les familles nombreuses, du fait qu’il y ait les clubs, les parents se retrouvent entre eux, ils ont du temps pour eux : c’est faire des randos, du sport... » CV LA BOLLE*

*« Le rôle des vacances dans les familles monoparentales c’est de recréer du lien aussi autrement qu’en dehors du quotidien. C’est aussi le fait de pouvoir valoriser le rôle de la mère qui peut offrir quelque chose à ces enfants ». Secours Populaire*

#### **3.2.4. Des effets en termes d’émancipation, de valorisation personnelle, d’estime de soi**

*« Les premiers effets c’est je dirais, une certaine reconnaissance et revalorisation de l’image de soi. C’est à dire que quand on est en difficulté, on considère qu’on est en échec et que on est à l’écart de tout et en particulier de ce qui peut encore être considéré comme un luxe. Donc le fait de pouvoir avoir accès aux vacances, est vécu comme une forme de reconnaissance, qui fait sortir d’un statut d’actif ou de famille en échec » CMSA*

*« Les effets sur l’estime de soi : sur la capacité à financer par exemple des séjours de vacances pour ses enfants, la participation financière est hyper importante parce que ça valorise complètement les personnes. La gratuité n’est pas forcément valorisante. » Restos du Coeur*

*« Ils ont une image de soi plus positive à la fin du séjour. L’image de soi, la confiance, un retour vers la confiance en soi, c’est très important. » Croix-Rouge 87*

*« Alors nous considérons que partir en vacances, avoir une expérience différente, explorer des aptitudes qui sont ignorées tout au long de l’année, renouer des liens avec ses enfants, avec des pères, ça permet de reconstruire une personnalité, une estime de soi très mal menée dans l’année quand on est au chômage, quand on a des difficultés de logement, quand on a des violences intrafamiliales par exemple ». Ville d’Eragny*

Cette prise de confiance s’exprime parfois par l’implication spontanée du bénéficiaire dans un projet personnel en général à destination des restaurants du cœur : élaboration d’album photo, de carnet de route, de montage photo informatique...

*« Pour la personne qui a rédigé la lettre, ça montre qu’il y a des capacités derrière. Ou même d’autres choses ... l’utilisation de l’informatique, on voit qu’il y a des gens qui font des montages vidéo. Il y en a qui m’ont fait un petit bouquin avec des photos pour me présenter le camping que je ne connaissais pas. Ils ont décrits ce qu’ils avaient fait dans le camping...On ne leur demande pas, ça se fait spontanément. » Restos du Cœur 49*

### **3.2.5. Des effets en termes de renforcement du lien social et mixité sociale (avec le groupe de partants, sur le lieu d'habitat, sur le lieu du séjour) qui amplifie l'inclusion sociale**

*« Et puis pour le coup les bienfaits sur les enfants, on les connaît. Ils découvrent un milieu différent du leur, toujours dans un cadre familial avec un enfant du même âge. L'idée étant de créer des liens entre copains de vacances, au-delà d'une barrière sociale ou géographique ». Secours Populaire*

*« C'est une occasion de faire des expériences que l'on ne fait pas ailleurs. Notamment de rencontrer des gens très différents, on part sur un camping, il y a un concours de pétanque ou peut retrouver un PDG et un sans emploi et personne ne va se poser la question ». ATD Quart Monde*

*« Pour les exploitants, ce qui peut être intéressant c'est de créer des nouvelles solidarités de voisinage, notamment pour la surveillance des élevages pendant l'absence » MSA 86*

*« Ces familles sont mélangées avec tout public. Cela leur permet de créer des liens entre eux – parce que au début ils ne se connaissent pas – mais aussi avec les autres vacanciers. Ces personnes qui ont été isolées au départ, elles ont rencontré d'autres familles et pu parler d'autres choses que de leurs difficultés quotidiennes. En plus, elles vivent un moment convivial, car elles font des choses avec d'autres personnes. Le lien social c'est le plus important. C'est ce qui manque à ces familles, car elles se replient sur elles-mêmes. Elles sont en difficulté donc elles se replient sur elles-mêmes. Alors que là ce ne sont pas les mêmes quand ils reviennent !! Des fois, on ne les reconnaît pas. A l'aller dans le car, il n'y a pas un mot, les parents et les enfants sont ensemble, restent entre eux, mais quand ils reviennent les enfants ne veulent plus voir les parents mais les enfants d'à côté. Les enfants sont ensemble, les parents sont ensemble, ils se sont faits des copains, à la sortie du car ils pleurent, ils s'échangent les numéros de téléphone. Ils échangent et puis, ils sont comme les autres. » Croix-Rouge 87*

*« On est avec surtout le séjour collectif, sur la notion d'entre-aide et de lien social, ... surtout cette année, des personnes qui se connaissaient de vue, et aujourd'hui elles se disent bonjour, créent des choses en dehors des vacances... c'est super ! » CSVLS La Rochelle*

*« Un événement dramatique sur le quartier a semblé aller dans ce sens, c'est-à-dire dans la création de liens, en effet le décès d'un jeune du quartier dans un accident de la circulation a révélé la forte mobilisation des membres du groupe. C'est-à-dire que ces 10 mamans ont pris l'initiative de lancer un mouvement de solidarité pour aider cette famille qui a perdu un de ces enfants, donc elles se sont réunies pour mettre en place des actions dans le but d'aider la famille à surmonter les difficultés financières. C'est une famille qui n'avait pas d'assurance pour l'enterrement. Une quête à l'échelle du quartier a permis de récolter une importante somme d'argent. Ces dames, qui ne se connaissaient pas encore il y a quelques semaines, ont fait bloc pour aller en aide d'une personne qui leur était complètement inconnue. Donc ça a vraiment créé du lien entre elles.» CSVV*

*« Il arrive que des gens sympathisent, se rendent compte que la famille machin qui est partie en vacances elle n'habite pas très loin et en fait il y a des liens qui se créent parfois entre les enfants, des choses comme ça. » Secours Catholique*

*« Ça a des effets sur la vie sociale, dans le sens où, quand on prépare des vacances à plusieurs, qu'on parte en collectif ou pas, ça crée du lien, les gens sont porteurs de savoir, ressources aussi auprès des autres » FDCS 91-94.*

### **3.2.6. Des effets de développement de la citoyenneté**

Le départ en vacances va permettre aux familles de se réapproprier un éventail d'usages citoyen (participation à la vie de la cité, du quartier, du tissu associatif de proximité...) car il aura permis de sortir de l'isolement.

*« Petit à petit, on va pousser la porte du centre social de son quartier. Et peut-être qu'avant on aurait jamais osé aller à un spectacle à la maison de quartier, ou que les enfants vont faire telles choses. Les gens peuvent pousser les portes des associations, j'ai vu une dame participer aux commissions du CCAS par exemple ». ATD Quart Monde*

*« Par exemple, on voit que de ces familles, essentiellement des mamans, il y en a quelques-unes qui sont devenues délégués de parents. Acceptées d'être sur une liste pour devenir élus au conseil d'école, c'est un pas formidable en termes d'engagement citoyen. Quelques unes ont tenu des bureaux de votes aux dernières élections. C'est aussi parce qu'il y a cette attention de la municipalité qui veut créer du réseau avec tous ces citoyens qui ne sont pas des citoyens de seconde zone ». Ville d'Eragny*

*« Ce sont aussi des familles ou des groupes de familles qui peuvent réinvestir les lieux, avec d'autres projets, d'autres envies. Quand l'assistante sociale est là pour soutenir les initiatives, c'est peut-être pour certains, qui en étaient éloignés, l'occasion de se tester avec d'autres sur un temps de projet et de revenir l'année d'après en disant, on a encore envie de faire un truc ici, avec vous ou avec les autres familles, ça a bien pris. On ferait bien un truc avec nos mômes... » FDCS 91-94*

### **3.2.7. Des effets en termes d'amélioration de la santé physiologique et psychique (addictions, stress,...)**

*« Un agriculteur qui est sous stress psychologique permanent du fait de ses difficultés socio-économiques met sa famille sous stress psychologique. Sa santé va se dégrader parce qu'il y a des dégâts très importants par exemple au plan cardiovasculaire, au plan du sommeil, de l'alimentation, tout se dégrade sous l'effet du stress. Les vacances viennent restaurer la santé de la personne. » CCMSA*

### **3.2.8. Des effets en termes d'acquisition de connaissances (cultures, activités, lieux, monuments)**

*« Il y a aussi l'ouverture : on voit l'intérêt d'une région... voir la neige en hiver, une visite de musée... quand on peut avoir des guides qui savent faire... le meilleur que l'on ait eu c'est la visite de Lourdes à un groupe des restos il y a 3 ans... » Restos du Cœur 49*

« Ça va au-delà du projet de vacances, il s'agit de les aider à réfléchir et à nourrir l'esprit. Pour nous, c'est de l'accès à la culture. Par exemple l'année dernière, ils avaient fait le tour de l'île de Ré en calèche, une sortie à Fort Boyard... » Croix-Rouge 87

« Avant d'être directeur, j'étais dans l'animation, au contact de ces gens. Le 1er regard que l'on peut porter, c'est des cas sociaux. Ils sont souvent turbulents... mais pour eux planter des radis, c'est quelque chose de merveilleux « Et puis il y a le côté découverte d'une activité Tir à l'arc, shiatsu qui va donner envie de s'inscrire dans le club du coin »». CV LA BOLLE

« On essaye déjà de faire beaucoup au niveau de la découverte de la région, on incite beaucoup toutes les familles à se joindre, et c'est là où il y a aussi l'intervention financière de la CAF pour certaines familles qui pourraient être en difficultés, donc on leur facilite les choses pour partir en excursion avec nous. On est très axé sur la découverte de la région, » CV LA BOLLE

### **3.2.9. Des effets en termes de remobilisation et parfois de canalisation des énergies pour la recherche d'un emploi, d'une formation, la scolarité...**

« Sur on va dire soixante-dix pour cent des familles c'est vraiment quelque chose de très important, c'est un moment très fort de leur vie et on sent que c'était une expérience riche pour eux. [...] On sent des gens qui repartent plus en forme, plus disposés à affronter la réalité quotidienne, ils ont fait un break qui leur a été salutaire. » CV Françon

« On observe aussi une redynamisation des familles : ça leur donne plus d'énergie pour affronter les défis de l'année. Il y a des familles où les parents ne travaillent pas, etc, et le fait de partir en vacances leur redonne confiance et leur permet d'aborder les choses avec un peu plus de sérénité. » Secours Catholique 95

« Quand notre réseau voit les familles qui reviennent de séjours, on observe la transformation dans la façon dont ils s'intègrent aujourd'hui, où ils voient leur intégration dans notre société. Ils sont dans une réelle dynamique. Ça peut leur permettre de déclencher une recherche de travail beaucoup plus efficiente ou de reprendre une recherche de travail, peut-être entamer une formation d'apprentissage de la langue pour certaines familles. Ce n'est pas que les vacances en soi. » Croix-Rouge

« Ça ne se mesure pas comme cela, mais ça peut servir pour prendre confiance et pour aller quelques mois voir un an après sur le chemin de l'activité professionnelle ». Secours Populaire

« Quand les personnes ont vécu un séjour de vacances, les effets en termes de redynamisation font qu'il y a re scolarisation parfois pour des jeunes, on retrouve un emploi durable ou pas derrière. On se réinscrit en formation... Ce sont des leviers qui vont servir à d'autres actions d'insertion et nous essayons de penser à l'aide à la personne dans sa globalité même si ce n'est pas toujours très simple. » Restos du Coeur

« Cela a pu être bénéfique et avoir un effet positif sur ces jeunes femmes seules, sans emploi. J'ai remarqué qu'il y avait un avant et un après. Ce sont des familles qui ne sortaient pas de

*leur territoire depuis longtemps. Le fait de partir, d'être obligé d'être dans ce projet, j'ai vu des personnes qui étaient dans une nouvelle dynamique, une mobilisation. Le fait d'être dans le projet, d'avoir vécu autre chose, on peut se dire que l'on peut faire autre chose pour soi et ses enfants ». CAF 92*

*« Certains retrouvent un engouement à retrouver du travail après les vacances » Restos du Cœur 49*

*« Une mise en mouvement pour les personnes qui se remettent en dynamique, après les séjours vacances, j'ai vu des situations se déclencher après un séjour, un retour de vacances » SVLS La Rochelle*

*« Les gens disent au retour qu'ils vont rechercher une formation professionnelle, passer à l'acte, par exemple pour réorienter l'exploitation agricole... » CCMSA*

*« On a eu une délégation par exemple qui évoquait une famille dont le père était au chômage depuis assez longtemps. Il a repris une formation pour devenir infirmier, au retour des vacances. Donc il s'est remis dans une dynamique de formation professionnelle » Croix-Rouge*

Cette redynamisation est favorisée par la méthodologie de co-construction de projet

*« Cela responsabilise, et le fait de voir aboutir cette démarche projet, c'est énorme, cela les remobilise sur autres choses. A la rentrée de Septembre, on a des gens qui s'inscrivent pour passer le permis de conduire, il y a un réseau de familles qui s'est constitué pour la garde des enfants. Cela les remotive, c'est un mini projet de centre social, le projet vacances. Cela participe de leur pouvoir d'action sur le territoire » Fédération des centres sociaux*

### **3.2.10. Des effets en termes d'acquisition de capacités sociales et d'autonomisation (organisation, anticipation, budgétisation, arbitrages, mobilité, adaptabilité, mobilisation d'outils de communication, collecte et synthèse documentaire)**

*« Au niveau des familles, effectivement, il n'y a plus à prouver, ça a des effets sur l'insertion donc, la mise en projet, on teste un projet, on est capable de se remettre en projet, si on a bien conscientisé les étapes et se servir de ce qu'on a déployé comme savoir-être, savoir-faire, savoir théorique » FDCS 91-94*

*« Il y a des vertus pédagogiques à la préparation : s'organiser, se projeter et, dialoguer en famille. Il faut s'organiser budgétairement, même si la participation est faible, il faut quand même la prélever du budget familial. C'est à dire qu'on n'est plus que dans le quotidien et l'urgence, on arrive à s'organiser pour mettre, 10/20 euros par mois de côté. Il y a donc pleins d'effets sur la famille avant le séjour, du fait même de sa préparation » CCMSA*

*« Et puis il y a le temps du séjour. Comment on se découvre par soi-même des compétences, des qualités par des activités données » ATD Quart Monde*

*« J'ajouterais le côté transposable, puisque travailler sur un dossier de vacances ça peut être transposable sur un autre projet. Parce que des vacances ça se prépare en avance et il y a un certains nombres de choses à préparer en amont, en termes de démarches, d'organisation. Quand l'on parle budget avec une famille, c'est un mode d'accroche négative. Si on en parle au travers des vacances, là c'est positif, et là on peut en faire écho et parfois il y a des éléments déclencheurs qui nous permettent de faire passer tout un tas de notions budgétaires » CAF 92*

*« On avait noté que ce type d'accompagnement a une dimension éducative qui favorise l'autonomie pour le futur. Toutes ces familles n'ont pas forcément l'habitude d'établir un projet et donc ça a véritablement une fonction éducative. » MSA 86*

D'ailleurs, certaines familles parties en collectif partent l'année suivante de façon autonome, ce qui démontre bien l'apport des dispositifs sous cet angle.

*« Il y avait une famille que j'avais accompagné à la mer pour un projet séjour, on avait cherché ensemble le lieu Cette famille est venue me revoir pour partir à la montagne. Elle avait déjà monté leur projet par rapport à des informations qu'ils avaient trouvé sur internet. Et nous on leur donnait un coup de pouce financier. Au bout de cinq ans, ils étaient autonomes dans leur dynamique de projet ». ATD Quart Monde*

Un témoignage résume la plus value des actions du point de vue des effets sur les familles...

*« Quand ces femmes reviennent, elles ont déjà vécu une expérience dans la préparation du projet, dans la réalisation du projet, ensuite dans la plénitude du projet, quand elles reviennent, elles ont une autre estime d'elles-mêmes, une autre relation avec leurs enfants, et ça enclenche des parcours d'insertion auxquels elles n'étaient pas du tout prêtes un an avant et puis ça entraîne un système de solidarité, de transmission des savoirs et des connaissances paritaires qui est tout-à-fait intéressant. On retrouve ces femmes entraînées dans un effet boule de neige et un effet d'élévation du niveau de leur compétence. En fait cette action permet de débusquer des aspirations à une citoyenneté, une existence civique, des droits juste ordinaires ». Ville d'Eragny*

...à l'encontre de certain a priori.

*« Je sens bien que quelque part il y a des partenaires ou des interlocuteurs qui se disent 'mais est-ce bien raisonnable tout ça' ? Comment ces gens-là vont-ils rendre à la société les bienfaits, la faveur qu'on leur a accordée. C'est pour ça que j'insiste sur le fait que cette démarche permet aux gens de se restructurer, de puiser au fond d'eux des ressources qui restaient en jachère, qu'ils n'osaient pas mettre en avant de crainte d'être blessés, de ne pas être pris au sérieux ». Ville d'Eragny*

### **3.2.11. Des effets en termes de resserrement des liens entre familles et intervenants : un enrichissement de l'accompagnement global des familles**

Par ailleurs, la mise en œuvre de l'accompagnement permet de créer ou consolider une relation de confiance entre les familles et les bénévoles et par conséquent, de mieux répondre de façon globale à leurs difficultés par une meilleure compréhension de leur situation.

*« Cette question des vacances elle est arrivée assez vite, comme un espace de possibilité d'accompagner les familles. On s'est progressivement rendu compte de tout ce qui se passait, tout simplement parce que quand vous allez dans une famille, deux fois par mois pour préparer les vacances, il faut un peu de confiance pour préparer les choses, il faut se connaître, il faut arriver à comprendre ce qui ne va pas, ce qui est difficile pour pouvoir le régler. Enfin moi je repense à des choses précises encore cette année, des gens qui ont dit quelle victoire c'était pour eux d'aller chercher leur billet de train au guichet. Parce que la maman disait « si je le demande ils ne vont pas me le donner. Même pour le bénévole ça a été une façon d'apprendre, de mesurer certaines choses. » Secours Catholique*

*« Nous, on avait constaté que ces départs en vacances permettent de changer le regard du bénéficiaire à l'égard du service social également. Parce que on aborde les familles, non pas à travers le champ des difficultés, ce qui est habituellement le cas mais par celui du bien être et cela change tout le regard et le travail par la suite. C'est quelque chose d'important. Forcément ça facilite les relations entre les bénéficiaires et le service social par la suite.» MSA 86*

### **3.2.12. Des limites à la capacité actuelle d'appréciation de ces effets**

Les effets sur les familles des actions de vacances sont riches et multiples. Cependant, il faut souligner la prudence des structures vis-à-vis de leur appréhension :

- Premièrement, les formes de bilans pour évaluer ces effets sont en général très peu structurées.

*« On n'a pas les outils et les moyens aujourd'hui pour analyser et évaluer tout cela. On voit qu'il relève souvent beaucoup de relation entre les familles et les bénévoles. Mais tout cela n'est pas structuré, nous avons le retour d'expérience des bénévoles » Vacances et Familles*

*« Aujourd'hui il n'existe pas de système d'évaluation « scientifique » des impacts et des effets sur les bénéficiaires mais simplement du ressenti, de la part des travailleurs, sociaux, des salariés et bénévoles des associations partenaires » CAF 29*

- Deuxièmement, l'appréciation de leur durabilité mériterait une prise de recul dans le temps.

*« Nous avons des rapports d'activités avec des zooms sur des cas particuliers. Mais l'impact sur les personnes est difficile à mesurer. Vous faites partir une famille avec quelques objectifs, lors*

*du bilan il y a des impacts à chaud et il faudrait faire une mesure d'impact à des temps différents afin de mesurer l'effet avec des éléments de bilan pointus. Je pense à la scolarité des enfants, aux relations entre frères, un enfant qui est parti faire comme les autres, la maman qui va être plus attentive, plus disponible ». CAF 92*

*« Pour mesurer les effets ça va vraiment vers des questionnements qui touchent à du moyen terme et pas qu'à du court terme. Si on évalue tout de suite après, à part « oui c'était bien, il a fait beau, il n'a pas fait beau, on a bien mangé » il y en a certains intervenants qui vont quand même au-delà de ça et qui s'obligent à un suivi aussi après, pour voir un peu ce qui s'est passé » Restos du Coeur*

*« Alors, est-ce ça se traduit vraiment par le passage à l'acte, il faudra l'évaluer dans le cadre d'une étude plus longitudinale... Il y a toujours des bonnes résolutions à l'issue des vacances, un peu comme tout le monde, alors, est-ce que c'est un effet particulier des premiers départs, je pense que c'est un effet vacances, mais pour autant il est tout à fait possible et même probable qu'il y ait passage à l'acte, et que cet effet soit un effet aussi de ces départs en vacances que de permettre au bénéficiaire par exemple de ré-envisager une réinsertion socioprofessionnelle et pas uniquement sociale. » CCMSA*

- Troisièmement, les structures estiment qu'il n'est pas raisonnable d'envisager que ces effets sont systématiques et mécaniques, y compris pour des profils de familles et des modalités d'accompagnement similaires. Ils tiennent trop aux singularités des familles et des projets de vacances.

*« En substance, on n'attend rien. Ça se construit comme ça se construit. Ça veut dire qu'on n'attend rien au sens où on a mis un indicateur disant: « monsieur peut-être demain va trouver du boulot ». On est plutôt attentif aux effets secondaires de l'action, c'est-à-dire de s'apercevoir et d'être surpris qu'effectivement, ces choses ont bougé. C'est de dire: « quand on implique les gens dans quelque chose, il se passe obligatoirement quelque chose qui fait que leur vie change un peu, par exemple les relations avec les enfants ». Mais après, tout dépend de leur volonté aussi. À eux de gérer. » Croix-Rouge*

*« Dans certains groupes collectifs, il y a certains séjours qui disent on va veiller aux liens familiaux, ou donner l'occasion aux parents de réfléchir à leur rôle de parents, voilà, moi j'en ai connu qui était des thématiques cuisine par exemple. Après ça a des effets induits sur le quotidien derrière, la maman ou le papa qui a réussi à apprendre des nouvelles choses, comment le gérer etc., mais on ne demande pas forcément que ça soit un effet automatique du séjour... Ça permet aussi à des mamans en situation de famille monoparentale, de ne pas avoir la charge de tout, d'être avec d'autres, d'avoir un moment avec des adultes, leurs enfants qui jouent. » Secours Catholique*

Cas emblématique, l'insertion professionnelle. Celle-ci est fortement contingente des individus, des projets vacances, des opportunités, etc, et en conséquence, est loin d'être mécanique. On peut dire dans ce cas que les projets vacances sont susceptibles de produire des effets qui tendent vers l'insertion professionnelle, mais la recherche d'un lien direct semblerait une dérive de la conception des apports des vacances en termes de savoir-être et de lien social.

*« Vous avez remarqué que je n'ai pas abordé la question de l'emploi. J'ai abordé d'autre sujet, la santé le bonheur, le bien être etc... Et si demain, on considérait qu'il soit essentiel que tous les gens soit heureux, ça serait une vraie fonction utilitariste. Ça ne me pose aucun problème ces questions-là. Après, d'utiliser les vacances, en disant il est reboosté, combien de temps après? Il a quoi comme job? Non. Nous, là-dessus, on est clair. Ce qui nous intéresse, c'est les vacances en terme de savoirs être, ça c'est essentiel. La question du lien social, d'où l'emploi fait partie bien entendu, mais on ne doit pas flécher la dessus. Ça peut peut-être favoriser les conditions de reprise d'emploi mais ça doit être détaché de la reprise d'emploi. On considère que les vacances ce n'est pas le pendant du travail, c'est tout sauf ça. Notre philosophie c'est de permettre aux gens d'avoir cet espace, pour se retrouver avec les autres et avec soi-même, c'est ce champ de liberté qui est essentiel. Alors, après il y a des effets induits, mais dans l'absolu ce n'est pas ce qui nous intéresse. » VO*

*« A l'époque, il a fallu montrer au Conseil général de l'Essonne en quoi ça pouvait avoir des effets sur l'insertion sociale et professionnelle. Dans certains cas, c'est très directement lié, avec des gens qui sont dans de la reprise d'emploi, de formation, de confiance en eux, ainsi de suite. Dans d'autres cas, c'est plus éloigné, ou ça va y concourir » FDGS 91-94*

*« De se dire qu'il y a une utilité sociale renforcée, pourquoi pas. Par contre en faire une conditionnalité, ce serait une aberration contreproductive. D'ailleurs nous on a changé le nom du dispositif par « Vacances et insertion », sociale, culturelle et si possible professionnelle. Parce que si on dit que l'on fait partir des gens en vacances et qu'ils reviennent avec un boulot c'est une fumisterie intellectuelle. C'est un élément du parcours ». Solidarité Laïque*

*« L'évaluation est intéressante. Mais on ne peut pas demander aux gens qui vont bénéficier des vacances de cocher telle case : insertion professionnelle ou autres choses. Après on récolte des fruits, on sait que cela va provoquer quelque chose. On ne sait pas à l'avance quel fruit cela va donner. Donc on ne peut pas demander aux gens de partir en vacances en vous engageant à trouver du travail à la sortie ». ATD Quart Monde*

Le départ en vacances est ainsi conçu comme un outil, comme un levier qui, intégré au parcours de vie, pourra contribuer à une insertion de manière générale (sociale, culturelle, citoyenne, associative, professionnelle...).

*« La dimension des vacances, on la situe beaucoup plus sur tout un itinéraire de vie. Il y a des étapes, les vacances sont une de ces étapes dans la liste des éléments constructifs. Bon, ce n'est pas parce qu'ils partent en vacances une fois que ça va tout changer mais cela y contribue ». ATD Quart Mond*

Par conséquent, le Secours Catholique est peu enclin à formaliser l'évaluation d'effets des vacances sur les familles.

*« Je trouve que c'est important de nommer que les vacances ont un effet, pour tout un chacun, mais surtout de manière parfois forte pour certaines familles, parce qu'il y a un décalage, il y a une telle espérance par rapport à ce qu'ils vont vivre etc., mais le codifier et le formaliser. Après on fait toujours des évaluations avec la famille, et ils sont capables de dire plein de choses sur ce qui a été vécu : j'aurais jamais cru que j'aurais été capable de faire ceci, j'ai découvert que,*

*enfin ils disent plein de choses. Mais le formaliser ça me paraît avoir peu de sens. Pourquoi les personnes en précarité devraient prouver qu'elles ont acquis quelque chose pendant les vacances alors que les autres citoyens non ? » Secours Catholique*

### **3.3. L'enjeu d'une évaluation plus structurée des interventions**

#### **3.3.1. Un consensus pour une évaluation accrue des effets sur les familles**

Une grande majorité des structures rencontrées estime qu'il serait utile de structurer une évaluation de ces effets pour :

- mieux les appréhender,

*« Peut-être qu'il serait intéressant de pouvoir faire une enquête un peu plus précise sur ce que disent les bénéficiaires, ce qu'on n'a pas fait encore aujourd'hui sur ce segment-là, et peut-être en même temps évaluer l'impact que ça a pour eux.. Un certain nombre de choses remontent des bilans et des échanges que l'on a. Mais il serait bien que l'on mesure les effets » Croix-Rouge*

*« C'est de pouvoir au niveau local ou régional ou national, mener des études... A un moment donné, ça devient intéressant de regarder y compris avec le recul dans le temps, ce que au moyen d'une enquête sociologique, ce que ça a produit... les évolutions, est-ce que les personnes sont partis, pas repartis... et sur la question plus large de l'autonomie, ce que ça a pu produire, ce que ça a induit sur la situation familiale, professionnelle, locale... » VF 22*

- mieux valoriser les actions après des partenaires techniques et financiers, pour démontrer la plus sociale des dispositifs d'aide au départ et simplifier les relations avec les financeurs,

*« On veut mener de grandes politiques de cohésion sociale dans les quartiers et pour cela, ça ne paraît peut être pas naturel, mais les vacances sont un vrai outil. C'est pouvoir mesurer l'économie financière que peuvent faire les collectivités. Les gens partent en vacances donc ils sont mieux, donc il y a moins de frais de médecin, si les gens ont repris une estime de soi, il peut y avoir une insertion professionnelle, ils ne seront peut-être même plus au RSA. Il faudrait pouvoir mesurer pour montrer qu'il y a une économie au bout de la chaîne. Il faut que notre politique n'hésite pas à donner de l'argent. Investir dans les vacances c'est rentable ». ATD Quart Monde*

*« Vous parlez de comment est-ce qu'on évalue, on met en valeur l'évaluation finalement...je pense qu'on ne sait pas encore très bien le faire. Ce qui nous intéresserait, les centres ou les autres porteurs, à mon avis, c'est d'avoir un système d'évaluation qui permette à tout le monde d'y retrouver ses petits, entre guillemets, et pas de démultiplier les dossiers de projets avec des objectifs différents pour que ça puisse passer et des dispositifs administratifs différents qui alourdissent la charge de travail des porteurs ». FDCS 91-94*

- mieux valoriser les actions auprès des autres familles,

*« Pour nous la vraie question c'est la valorisation des effets et tout le travail qu'il y a faire pour permettre à d'autres familles d'être convaincu qu'elles peuvent partir, pour nous c'est vraiment essentiel. On veut que ce soient les familles qui soient ambassadrices ». Vacances et Familles*

- et au final améliorer le travail d'accompagnement pour amplifier ces effets.

Vacances et Familles souhaite ainsi intensifier et structurer le travail d'évaluation. En ce sens, la fusion avec Vacances Ouvertes va permettre la constitution d'un comité scientifique qui travaillera sur l'identification et la valorisation des effets du départ en vacances. Vacances Ouvertes souhaiterait développer des approches évaluatives à plus long terme pour apprécier la perdurabilité des effets produits par les séjours et l'accompagnement proposé, en particulier sur le thème de la santé, du bien-être et du bonheur, et faire des vacances un droit opposable.

*« C'est vrai, si nous voulons être très rigoureux et très bordé, il faudrait que l'on fasse des études panels en sociologie, travailler avec des psychologues ça fait partie des objectifs futurs de VO. Et puis il y a une fonction que l'on voudrait, non pas qualifier, mais que l'on ré-interpelle, la question du bonheur. Ce sont des indicateurs de fond sur lesquels nous voulons vraiment travailler. Notre objet, c'est en premier de travailler sur le parcours de santé, et un peu en phase avec Pierre Perrier sur la question du bonheur, de faire une étude épidémiologique et sur l'impact endocrinien et de ce que peut apporter les vacances. Nous savons que sur des maladies psychiatriques, le dépaysement (au-delà d'une semaine) à un effet direct sur l'utilisation des anxiolytiques. Aujourd'hui, hormis une étude américaine scientifique sur la question, nous n'avons rien en France. Si nous voulons défendre le fait que les vacances sont un droit et que demain soit un droit opposable ! Nous savons qu'une personne qui est dans la rue et lorsqu'elle est dans une maison, nous savons ce que cela signifie en terme de sociabilisation. Aujourd'hui, la question des vacances ne se traite pas de cette manière-là, donc on essaye de piocher, de trouver, de se tromper mais pour alimenter. Donc l'évaluation est importante pour nous » VO*

### **3.3.2. Des limites à la mise en place de cette démarche**

Plusieurs limites à la mise en place d'une telle démarche ont été identifiées :

- Une difficulté structurelle du champ du travail social en raison de la forte influence des contextes et trajectoires individuelles.

*« La question d'une évaluation liée à la question des vacances est excessivement complexe, car non seulement, on parle du sociologique, du psychologique aussi du physiologique, parce qu'on sait que pour des personnes de grande exclusion, elles reprennent leurs parcours de santé » VO*

- Un manque de disponibilité et de compétences des porteurs de projet et institutions

« La production de bilans d'impacts à plus long terme nécessiterait la mise en place d'un process d'évaluation relativement lourd que les centres sociaux ne peuvent raisonnablement prendre en charge au regard de leur volume de travail actuel. Si la démarche d'évaluation apparaît pertinente aux yeux de la fédération elle nécessite néanmoins une importante réflexion méthodologique. Fédération des centres sociaux

- La nécessité d'un suivi sur une période longue ce qui pose la problématique du turn over des bénévoles et du maintien du contact avec les familles.

*« La difficulté de l'évaluation aux Restos c'est que les centres restent ouverts essentiellement pendant la campagne de décembre à fin mars donc on a beaucoup de mal après à voir les personnes et maintenir le lien jusqu'au jour du départ. C'est une difficulté supplémentaire que n'a peut-être pas le Secours Populaire. Cela va changer avec le fait que les Restos s'acheminent vers une ouverture des centres toute l'année. Très souvent aussi, la moitié des personnes qui sont inscrites à l'aide alimentaire sur une année, ne reviennent pas l'année suivante. Ainsi, beaucoup de bénévoles ont du mal à joindre les familles au retour des vacances parce qu'elles ne donnent plus signe de vie, elles ne sont pas revenues dans le centre d'activité, et ça c'est un élément difficile à gérer pour nous, après il y a les aléas aussi des publics. » Restos du Coeur*

- Une limite technique et déontologique pour apprécier certains types d'effets

*« Il y a les effets qui sont difficiles à apprécier, mais qui sont quand même des effets positifs. Les personnes s'habillent mieux, se soignent plus, s'occupent plus des enfants qu'ils ne s'en occupaient » Croix-Rouge*

*« J'ai un exemple que j'aimais bien... l'objectif du Projet Vacances, c'était renouer des relations dans le couple. Ma question à ce porteur a été de dire, comment est-ce que vous avez évalué le fait d'avoir renoué des relations dans le couple ? Et surtout si elle a été sur les lieux. Ma question allait un peu plus loin, c'est, est-ce que vous allez voir dans la caravane, comment se passe... c'est une réaction ! Je veux bien qu'on évalue ce genre de chose... alors, c'était une façon de montrer que c'était difficile à faire et puis, surtout, est-ce que c'est à nous de poser ce genre d'objectif, aux centres sociaux ? Que les gens posent des objectifs individuels dans leurs vacances, au même titre que vous ou moi. Vous partez avec votre compagne, parce que ce n'est pas trop la fête en ce moment, pour renouer, ça vous regarde. Moi, centre social, je peux juste poser comme objectif, de faciliter des espaces de la mise en projet pour que les gens, finalement, réalisent leurs objectifs individuels ou collectifs. » FDCS 91 -94*

- La difficulté à établir des liens directs et quantifiables entre l'intervention et les processus de transformation sociale, et notamment à faire la part entre le rôle des actions vacances et l'accompagnement global des familles à l'année, que celui-ci soit effectué par le porteur de projet de vacances et/ou l'un de ses partenaires

*« La difficulté c'est de quantifier encore une fois. On ne peut pas quantifier le nombre de personnes qui ont trouvé du boulot juste après les séjours. Globalement on sait que les effets ont été super bénéfiques en terme de redynamisation, de retissage de liens sociaux, de liens familiaux, de reconstitution de la cellule familiale. Pour des personnes à la rue, la volonté*

*effectivement de mieux s'en sortir. On ne peut pas le quantifier, je pense qu'aucune association aujourd'hui ne peut quantifier ça parce qu'encore une fois il y a des choses qui nous échappent, si la personne ne revient pas aux Restos elle a peut-être trouvé du boulot ou s'en est sorti mais on ne le sait que très rarement. C'est l'aide globale qui a été apportée aux personnes pendant plusieurs années parfois, qui a permis peut être à un moment aux vacances d'être l'élément déclenchant pour que les personnes s'en sortent. Ça serait hyper réducteur d'établir un lien direct, on n'a pas la prétention de pouvoir dire que ce sont les vacances qui ont permis de retrouver du boulot.» Restos du Coeur*

- Une limite de légitimité : La démarche d'évaluation peut induire l'instauration d'un nouveau rapport entre le bénévole accompagnant et le bénéficiaire :
  - Du point de vue du bénéficiaire elle pourrait être apparentée à une forme de « contrôle social » ce qui apparaîtrait en contradiction avec la philosophie d'accompagnement de la structure.

*« On conduit depuis 2009, une démarche que l'on à appeler qualité de la solidarité. Et puis on s'est dit qualité cela fait un peu process entreprise, normes, etc. Donc on a changé cela en démarche d'amélioration des pratiques, ici ça a été un vrai débat ». Secours Populaire*

- Du point de vue de l'intervenant, la posture peut apparaître ambiguë puisque ce dernier doit à la fois accompagner le bénéficiaire tout en contrôlant « l'efficacité » de son action et du départ en vacances, et encore faut-il qu'il juge légitime cette évaluation. De fait, la notion même d'évaluation peut parfois prêter à divergences et débats au sein de structures associatives.

*« Après c'est fonction surtout du porteur de projet bénévole ou travailleur social. Certains l'intègrent de fait, d'autres ne jugent pas forcément la nécessité de démontrer, entre guillemets, l'utilité du séjour » Restos du Coeur*

Par conséquent, il est privilégié par les structures une approche qualitative dispensée par un professionnel externe.

*« Il y a un effet paradoxal, les vacances c'est le vide, et vouloir donner des contenus positifs à des départs en vacances c'est paradoxal. C'est même de l'ordre de l'oxymore : on veut donner du contenu au vide. Donc il faut être méfiant, mais on peut adopter des approches qualitatives ne serait-ce que pour mieux appréhender les effets pour en tenir compte dans les réorientations en terme de pratiques et de public, etc.,. Je pense qu'il faut se donner des outils, des éléments d'évaluation qui nous permettraient de réorienter. » CCMSA*

*« Il faudrait des fois un regard extérieur, une personne EVAD au niveau des vacances qui puisse interviewer les personnes sur les vacances... mais il faut quelqu'un d'extérieur. La présence du professionnel qui a accompagné pose un frein, dans la discussion vraiment ouverte. Globalement les personnes disent ce qui n'a pas été. On a le retour des assistantes sociales, plus d'autres collègues, un retour plutôt positif, et une autre collègue sur un autre secteur ....» CSVLS La Rochelle*

## CONCLUSION

### **Une démarche d'accompagnement cruciale, riche et exigeante, dont la portée fait consensus**

La description de l'ensemble des pratiques dans le cadre des actions d'aide aux vacances familiales démontre le caractère crucial de l'accompagnement proposé aux familles, avis partagé par l'ensemble des structures rencontrées. Cet accompagnement permet de :

- permettre la concrétisation du projet de vacances, c'est-à-dire lever les freins au départ,
- favoriser la satisfaction des vacanciers durant leur séjour,
- et favoriser l'émergence d'effets psycho-sociaux ou médico-sociaux émanant du séjour lui-même et du travail d'accompagnement, en fonction des objectifs que se sont fixés les structures et les familles.

Ces effets répondent de fait aux objectifs de cohésion sociale de lutte contre l'exclusion, de renforcement de liens sociaux et familiaux, de développement de savoirs, savoir-être et savoir faire, d'épanouissement et d'émancipation des personnes.

Sur ce point, bien qu'ils n'aient ni les mêmes prérogatives, ni les mêmes formations, ni les mêmes cultures professionnelles, salariés et bénévoles s'accordent pour considérer que les vacances constituent un formidable cadre d'émancipation, de développement personnel, de transformation sociale, que ces effets soit recherchés ou induits par les actions vacances.

En effet, malgré le fait que les structures puissent souhaiter mettre l'accent sur l'une ou l'autre des familles d'effets, aucune ne se dédit de l'une d'entre elles, et l'impact de leurs actions sont sensiblement similaires du point de vue des effets sur les bénéficiaires (même si les associations caritatives préfèrent évoquer des effets induits que des effets recherchés).

Dans la pratique, il faut souligner que leurs modalités d'intervention rentrent en cohérence avec cette différenciation de sensibilités, qui mettra l'accent sur le collectif pour favoriser le lien social, qui le mettra sur la co-construction de projet pour encourager la révélation de capacités chez les familles accompagnées. Mais au final, les modalités d'intervention permettent peu ou prou d'atteindre un ensemble d'effets recherchés commun au champ des aides aux vacances familiales.

Des limites à une conception automatique des vacances comme facteur de transformation sociale ont néanmoins été vivement soulignées par nos interlocuteurs : diversité des situations des familles, risque d'instrumentalisation des vacances, les vacances comme complément aux autres interventions mais qui ne peuvent s'y substituer,...

Ce temps d'accompagnement, s'il est bénéfique pour les familles demande également beaucoup de temps et d'investissement de la part des travailleurs sociaux pour offrir les meilleures conditions de



productions des effets liés à l'accompagnement social, en général 6 mois avant le départ et peut nécessiter entre 2 à 12 rencontres en amont.

*« L'accompagnement 6 mois avant le départ est essentiel pour que le séjour se passe bien, pour que les personnes se sentent en confiance et que l'on arrive à lever les freins. » CSVLS La Rochelle*

*« Les séquences amonts pour la mise en œuvre du projet, c'est un minima 5 rencontres collectives et un minima 2 rencontres individuelles. Si on veut les transformer, ça se passe comme ça. C'est pour ça que nous faisons nosancements d'appels à projet très tôt, pour justement réfléchir à tout ça. On les lance au mois de novembre, alors que la plupart, c'est janvier février. La phase opérationnelle est bien sur la période février mars avril, en fonction de type d'association et de la date du départ » VO*

En outre, il exige un travail social très qualitatif auprès des familles.

*« L'exigence c'est permettre aux personnes de partir en vacances, mais avec vraiment une qualité de l'accompagnement pour que le projet soit réussi et que ça permette à tout le monde d'avancer. » Secours Catholique*

*« A la CAF, on est sur du qualitatif. On veut pouvoir mener un réel accompagnement avec les familles. On ne veut pas faire d'accompagnent administratif, on veut vraiment faire un accompagnent social et éducatif. On a des travailleurs sociaux qui ont été obligés de donner leur numéro de portable personnel. C'est une implication qui va parfois au-delà de ce qui nous est demandé par l'institution ». CAF 92*

D'autant qu'est constatée une croissance de la demande d'accompagnement, ce qui complexifie le travail d'accompagnement des intervenants.

*« En termes de charge de travail et d'accompagnement pour les bénévoles de terrain c'est compliqué, surtout quand on accueille de plus en plus de monde, on a du coup des problématiques d'urgence de plus en plus lourdes à gérer, donc ça c'est une limite importante pour nous. Deuxièmement, les personnes sont justement dans de telles situations d'urgences, qu'on a de plus en plus de mal à mobiliser les personnes pour les séjours, elles n'y pensent pas. » Restos du Coeur*

Si les stratégies socio-éducatives mises en œuvre dans ce cadre diffèrent sensiblement d'un partenaire à l'autre, tous s'accordent pour considérer qu'il est essentiel de placer les candidats au départ au cœur de leur projet. Les structures estiment que la production de ces effets est plus forte lorsque le projet de vacances a été co-construit et préparé avec la famille lors de la phase d'accompagnement en amont des séjours, en outre cette méthodologie favorise la réussite des séjours.

En effet, parmi les limites à la production d'effets du point de vue des familles, est pointé du doigt par les structures le manque d'implication et de participation des familles au projet de vacances. Elles peuvent se désintéresser du projet, ne pas s'impliquer dans l'accompagnement et les problématiques qu'il tente de soulever, et si ce n'est se désister au dernier moment, du moins

adopter une posture « consumériste » à l'égard de l'aide apportée, se plaindre ensuite de leur séjour. Cela peut tenir aux familles elles-mêmes, mais ce qui est souligné c'est l'enjeu d'une posture et d'une méthodologie de projet suffisamment adaptée, qui se trouve ramenée à son minimum lorsque les projets sont imposés aux familles, malgré les meilleures intentions du monde à leur égard.

La posture d'accompagnement qui en découle pour le porteur de projets est « d'aider à faire » plutôt que de « faire pour », notamment durant la phase de construction du projet, qui constitue un terrain d'accompagnement social extrêmement riche et adaptable à de nombreux objectifs socio-éducatifs. Vacances Ouvertes insiste sur l'accompagnement comme soutien et non comme prestation clés en main.

*« Il y a la question de l'émancipation de la personne, si on est là avec "une béquille" en permanence, la question de l'émancipation ne se pose plus, car on réinterroge la question citoyenne à travers les vacances. La citoyenneté, c'est justement la capacité d'être libre, de faire des choses, ou commettre des erreurs qui fait partie du processus d'apprentissage de vivre avec l'autre, de les ré interioriser pour ne pas les reproduire. La règle du jeu est là-dessus, c'est la philosophie qui est derrière notre démarche » VO*

Cette démarche permet également de limiter les désistements.

*« J'ai en mémoire le cas d'un accompagnant qui avait tout préparé pour les familles et qui le jour du départ s'est retrouvé seul devant le bus. Les familles étaient restées chez elles car ce n'était pas leur projet » FDCS 91-94.*

A ce propos, la principale difficulté de la Croix-Rouge, rencontrée notamment dans les premières années de mise en œuvre du dispositif par les porteurs de projet, était liée au manque de participation des familles au projet de vacances. Celles-ci pouvant alors s'en désintéresser, voire ne pas partir au dernier moment. Ce constat a permis de réaffirmer l'importance de la co-construction du projet avec les familles pour l'efficacité du dispositif.

D'où la nécessité d'être en maîtrise de la conduite de ce type de projet. Pour beaucoup, cela a nécessité de suivre des formations, impulsées régulièrement par les structures.

Cette formulation en commun des objectifs des séjours facilite également l'évaluation de leur impact.

*« On doit aider les familles à formuler les objectifs. Et ça permet un retour aux bénévoles et puis à la famille et pouvoir rediscuter de l'impact du départ et du séjour. Cela on le fait pour des projets assez importants. » Fédération Léo Lagrange*

En ce sens, Vacances Ouvertes se réfère à une philosophie au croisement de l'éducation populaire et de l'intervention sociale.

*« Nos critères de sélection des projets c'est la question de l'accompagnement et la question de l'évaluation. Ce qui est important pour nous, c'est l'amont et c'est l'aval. Sur la question de l'évaluation, c'est de retranscrire les objectifs qui sont définis par le porteur de projet, et de*

*donner des éléments pour que justement voir ce que cela donne. On n'a pas forcément à inventer des choses mais dans l'accompagnement social, la question de l'évaluation est essentielle. C'est pour ça, que nous sommes un mix entre Educ pop et l'intervention social, on met un mélange de 2 cultures qui parfois ne se côtoient pas. » VO*

Les structures soulignent également l'enjeu d'un suivi de qualité en aval des séjours pour tirer le meilleur profit du projet vacances, notamment pour instaurer une continuité d'une prise en charge globale des familles (familiales, sociale, économiques).

L'ensemble de ces enjeux de l'accompagnement nécessite de concevoir le départ en vacances sur un temps d'accompagnement long, d'un diagnostic de la situation des familles à leur arrivée dans le dispositif, au suivi au retour de séjour, en articulation avec les autres natures d'aides disponibles (que ce soit en interne à la structure ou auprès des partenaires).

### **Un besoin d'amplification du soutien des structures dans leur mission de mobilisation et d'accompagnement des familles**

#### ***Accroître les actions de sensibilisation des porteurs de projet et notamment des bénévoles sur l'intérêt des départs en vacances***

Les intervenants, notamment les bénévoles, ne voient pas toujours l'enjeu du départ en vacances face aux urgences sociales dont ils sont les témoins, c'est notamment pourquoi tous les départements ne sont pas impliqués dans ce dispositif au sein d'un même réseau (ex. aux Restos du Cœur 55 structures départementales sur 118 s'impliquent sur des projets vacances).

*« C'est peut-être plus compliqué au départ pour les Restos, parce que les Restos du cœur sont quand même très liés à l'aide alimentaire, si ce n'est déjà par le nom, les Restaurants du cœur, on en parlera probablement plus tard après c'est difficile du coup en interne pour nous dans notre réseau de faire intégrer à des bénévoles qui sont là depuis longtemps, l'idée que les vacances c'est aussi important, que ce n'est pas du luxe et que c'est aussi un outil supplémentaire de réinsertion. Ce n'est pas forcément simple dans notre réseau même si on a beaucoup avancé en quelques années. » Restos du Cœur*

#### ***Amplifier l'accompagnement des familles en amont et en aval des séjours pour renforcer l'aide aux familles dans leur globalité et les effets induits***

*« Amplifier l'accompagnement pendant le temps des vacances, c'est pas nécessaire. Mais l'accompagnement avec tout ce qui se met en place ... l'administratif, les pièces justificatives, le montage de dossier, un accompagnement plus pointu... oui on pourrait élargir et aller plus loin. C'est ce qu'on souhaite mettre en place : faire de l'insertion par rapport aux familles, déterminer ce sur quoi on pourrait les aider car il n'y a pas que les vacances, relier ça avec d'autres activités, que ça rentre davantage dans l'accompagnement global. » Restos du Cœur*

**Accroître la formation des professionnels mais surtout des bénévoles pour accroître l'impact des projets du point de vue des effets sur les familles (montage et organisation de projets vacances, écoute, postures et compétences à acquérir,...)**

*« C'est essentiel, soit pour se remettre en question, soit pour changer les méthodes, soit pour amener la réflexion et le partage d'expérience est toujours important... » CSVLS La Rochelle*

### **Accompagner le renouvellement et l'accroissement des bénévoles**

*« Il faut étoffer notre équipe, on est limité par les capacités de notre équipe. Il ne faut dégoûter le bénévole... on essaie d'avoir des binômes, faire que chaque personne puisse être avec une autre capable de le dépanner quand quelqu'un est absent. Les bénévoles sont en partie des retraités avec d'autres activités. Ils ne sont pas toujours disponibles. Il faut renforcer nos équipes. Trouver des bénévoles est devenu un sujet sensible. Il y a des personnes qui ne veulent pas trop s'impliquer. Ils veulent être libres de venir quand ils le veulent. On trouve plus de personnes pour la distribution alimentaire que pour les activités avec des contraintes, des responsabilités. » Restos du Cœur 49*

### **Une meilleure coordination des structures**

*« L'animation fait que des structures isolées se retrouvent. Il y a donc une synergie qui se crée, ça permet de réinterroger d'autres acteurs qui peuvent être les CE, les hébergeurs, des CCAS etc... Qui peuvent eux générer directement de l'argent sonnante et trébuchante. Mais aussi du fait que les structures travaillent entre elles, elles mutualisent leurs possibilités et permettent de faire partir plus de personnes. Pour exemple des VVF, la mise en relation entre elle, permet d'avoir une petite entente tarifaire. Et par le biais de l'animation et de création de réseau, il y a des effets induits. Ils sont moins visibles que de mettre une ligne budgétaire en tant que telle, mais il y a de l'impact.» VO*

### **L'accompagnement au développement et à la formalisation de partenariats avec les hébergeurs**

- Pour limiter l'accompagnement sur site et par conséquent accroître le volume de personnes accompagnées tout en favorisant leur autonomisation
- Pour diversifier l'éventail de destinations proposé aux familles et les positionner davantage comme actrices de leur projet de vacances.
- Pour s'assurer de partenariats de qualité avec les hébergeurs afin de réussir les séjours et limiter les risques d'effet d'aubaine à l'encontre des aides publiques.
- Pour limiter la recherche d'hébergement au coup par coup et réduire ainsi le coût de fonctionnement des dispositifs.

### **Le développement d'évaluations partenariales des effets sur les familles des projets de vacances**