UFCV

vacances enfants et jeunes

VACANCES-ENFANTS.UFCV.FR

Agrément Qualité UFCV

→ CRITÈRES POUR DES VACANCES EN TOUTE SÉRÉNITÉ

UFCV
agrément
qualité

Contact: commission.agrementqualite@UFCV.fr UFCV - Siège national : 140 avenue Jean Lolive - 93500 PANTIN - Tél. 01 44 72 45 48

Sommaire

LES OBLIGATIONS LÉGALES 03

LES LIENS FONCTIONNELS ADHÉRENTS-UFCV 04

L'AGRÉMENT QUALITÉ UFCV 05

1 FORMALITÉS ADMINISTRATIVES 06
Déclarations et assurances
Communication auprès des familles

2 PROJET ET ACTIVITÉS 06
Projets éducatif et pédagogique
Mixité et handicap
Laïcité
Activités

3 ENCADREMENT 07

4 TRANSPORT 07

5 HÉBERGEMENT ET RESTAURATION 08
Hébergement
Séjours sous tente
Restauration

6 VIE QUOTIDIENNE 08
Communication avec les familles pendant le séjour
Sommeil et repos
Argent de poche
Gestion du linge

7 SANTÉ ET SÉCURITÉ 09

8 SUIVI QUALITÉ 09

Les obligations légales

1/ Préparation du séjour

☑ Déclarations et assurances
L'organisateur déclare ses séjours auprès des services Jeunesse et Sports au moins 2 mois avant le début du séjour.

Chaque site d'hébergement répond aux normes de sécurité et possède les agréments en vigueur.

Il souscrit à un ou des contrats d'assurances concernant :

- la responsabilité civile, et couvrant sa responsabilité en tant qu'organisateur, les mineurs et toute personne employée ou participant à la direction ou à l'animation des activités,
- les locaux,
- les véhicules (une attention particulière est à porter sur l'utilisation par les salariés de leur véhicule personnel dans le cadre de l'activité séjour).

☑ Encadrement et contrats
Concernant les diplômes des animateurs :

- au moins 50 % sont titulaires du brevet BAFA ou d'un diplôme équivalent,
- pas plus de 20 % sont sans qualification,
- les animateurs restant peuvent être des stagiaires.

L'organisateur s'engage à faire signer un contrat de travail à tous les membres de son équipe non bénévoles.

Il s'engage à respecter les normes en vigueur pour le bénévolat et l'animation au pair. Un contrat spécifique doit par ailleurs être formalisé pour les animateurs au pair.

☑ Transports
Un responsable de convoi est désigné pour les transports. En car, le conducteur ne peut pas être désigné comme référent ni responsable de convoi.

Durant les transports, une place est occupée par un seul enfant.

Le pictogramme « transport d'enfants » est accolé sur chaque minibus.

Lors des séjours à l'étranger, la réglementation en vigueur dans le pays d'accueil est respectée pour tout transport.

2/ Projet et vie de séjour

☑ Projet
Le projet éducatif est formalisé et mis à disposition des familles, du directeur ou toute autre personne intéressée.

Le projet pédagogique est élaboré par le directeur du séjour, en lien avec le projet éducatif et avec la collaboration de son équipe d'animation.

L'organisateur s'engage à favoriser l'accueil de personnes en situation de handicap ou atteintes de troubles de la santé après étude de faisabilité et fait en sorte de favoriser des expériences positives de mixité sociale.

☑ Activités
Les textes présentant le séjour dans les différents supports de communication et de commercialisation de l'UFCV constituent un engagement contractuel, et doivent être respectés dans leur intégralité. Tous les éléments rédactionnels doivent par conséquent être tenus : situation, effectif, tarif, activités, hébergement, encadrement, lieu, mode de vie, moyen de transport…

Le respect des activités annoncées est encadré par l'Article R211-11 des conditions générales de vente en application de la loi Tourisme. Un remboursement est notamment prévu en cas de non-respect d'une activité annoncée, si non remplacement équivalent de celle-ci.

☑ Restauration
En cuisine, le suivi des températures est réalisé et l'affichage lié à la démarche HACCP est respecté.
Le plan alimentaire doit être varié et respecter quotidiennement les apports nutritionnels nécessaires.

☑ Sommeil et repos
Le besoin de temps calme et de repos est nécessaire pour les équipes encadrantes et le personnel technique. Les animateurs en CEE ont droit à un repos hebdomadaire par période de 7 jours et à un repos compensateur équivalent à 11h par jour.

☑ Santé et sécurité
Une personne est chargée du suivi sanitaire et est au minimum titulaire du PSC1.

L'organisateur peut présenter des procédures ou plan d'urgence pour les situations à risques élevés :
- Évacuation en cas d'incendie,
- Disparition d'un enfant ou d'un groupe,
- Inondation,
- Accident grave,
- Attentat…

En cas d'accident grave (décès, hospitalisation, mœurs, infraction pénale…) ou d'épidémie déclarée, l'administration de tutelle est informée (DDCS/ DDCSPP du département où a lieu le séjour).

Les liens fonctionnels adhérents-UFCV

1/ La vie associative

L'organisateur en tant qu'adhérent s'engage à contribuer à la vie associative de l'UFCV tout au long de l'année :
- rencontres régionales ou territoriales,
- week-end thématique,
- autres rencontres organisées sur les territoires.

Il participe au bilan annuel de saison.

2/ Les formalités administratives

☑ Déclarations et assurances
L'organisateur envoie sur demande à l'UFCV une copie des déclarations, récépissés et rapports d'inspection (commission de sécurité, DDCS-PP, rapports DIRECTTE…), pour les séjours inspectés dans les trois dernières années.

Une copie des récépissés de déclaration des locaux et les comptes rendus des visites de commission de sécurité peuvent être demandés par l'UFCV.

En cas de changement de lieu d'hébergement, les services de l'UFCV sont immédiatement prévenus.

☑ Séjours itinérants
L'organisateur transmet à l'UFCV les coordonnées complètes des lieux d'hébergement avec tout document descriptif disponible.

☑ Communication avec l'UFCV et auprès des familles
L'organisateur répond aux demandes de l'UFCV dans les délais impartis sur l'ensemble des séjours durant l'année (préparation du catalogue, réponses aux réclamations, demandes d'informations, transmission de documents…).

Toute modification est signalée immédiatement.

Un exemplaire du document d'information comprenant le trousseau est envoyé à l'UFCV au minimum 3 semaines avant la date de début du séjour, sauf cas particulier clairement identifié (vol charter…).

Les informations concernant le transport ou l'accueil, y compris l'accueil sur place (horaires, lieux de rendez-vous, personnes d'astreintes pendant les transports…) sont demandés par l'UFCV à chaque organisateur afin de renseigner les familles qui n'auraient pas eu l'information et permettre au service d'astreinte d'avoir ces informations.

Les projets éducatif et pédagogique sont envoyés à l'UFCV, sur demande, notamment avant une visite de séjour.

☑ Logo
L'organisateur agréé peut apposer le logo Agrément qualité sur ses supports de communication (catalogue, site Internet…). Si l'agrément cesse, le logo n'est plus exploitable.

☑ Santé et sécurité
Les coordonnées des personnes assurant les permanences téléphoniques sont fournies à l'UFCV un mois avant le départ.

L'UFCV est immédiatement informée des événements graves (signalement…), dès le déclenchement d'une procédure d'urgence pour tout séjour commercialisé par ses services.
Pour rappel, l'UFCV met en place un service régional et national d'astreinte pour répondre aux urgences 24/24h et 7/7j.

3/ Suivi qualité

☑ Satisfaction
Un suivi de la satisfaction client est mis en place par l'organisateur pour les inscriptions qu'il gère en direct.

Pour les inscrits UFCV, les services assurent l'envoi, le traitement et la synthèse des enquêtes satisfaction des clients qu'ils ont inscrits.

L'organisateur a accès aux résultats de ces enquêtes.

Il s'engage à prendre en compte les insatisfactions pour améliorer la qualité de ses séjours.

☑ Réclamations
Les réclamations qui concernent les inscrits de l'UFCV sont traitées par les services de l'UFCV.

L'organisateur envoie directement sa réponse à l'UFCV, il ne contacte pas le client en direct.

Une réponse aux réclamations devant être donnée dans un délai de trente jours, l'organisateur s'engage à donner ses éléments de réponse à l'UFCV avant ce délai.

☑ Bilan de saison
La participation des organisateurs de séjour au bilan de l'été organisé par l'UFCV est obligatoire.

Ce bilan de l'été est également l'occasion d'échanger, entre organisateurs et avec l'UFCV, sur des fonctionnements pédagogiques, des collaborations, des mutualisations d'outils ou des évolutions propres au secteur d'activité.

L'Agrément qualité mis en œuvre par l'UFCV permet d'assurer que les séjours de vacances proposés répondent à **des normes qualité qui vont au-delà des exigences imposées par le cadre réglementaire.** Huit critères spécifiques permettent ainsi de proposer un suivi rigoureux, **depuis la préparation du séjour jusqu'au retour des enfants dans leur famille et au-delà.**

Tout organisateur ayant obtenu cet agrément s'engage donc à respecter les obligations légales en vigueur ainsi que ces critères spécifiques dont le présent document précise le contenu.

L'évaluation du respect de ces critères est réalisée par les services de l'UFCV grâce à différents outils. **Deux temps forts** sont notamment privilégiés :

• **la visite à l'organisateur :** généralement réalisée au siège principal de l'organisateur, elle est un préalable à toute demande d'agrément, et est renouvelée tous les trois ans. Elle peut également avoir lieu à la demande de l'organisateur ou en cas de nécessité repérée par les services de l'UFCV,

• **les visites sur les séjours :** également nécessaires à toute demande initiale, elles peuvent être mises en œuvre aux différentes périodes de l'année.

Au-delà de ces rencontres, la communication entre les organisateurs et les services de l'UFCV permet de faire remonter les principaux éléments de vérification de la bonne mise en œuvre de ces critères.

L'UFCV s'engage pour sa part à communiquer de nombreux éléments auprès des organisateurs agréés. Plus globalement, les services de l'UFCV proposent un **accompagnement permanent** afin de parvenir à la bonne mise en œuvre de ces différents éléments.

Afin qu'ensemble, nous continuions à proposer des vacances de qualité.

La commission Agrément Qualité de l'UFCV

1. FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

Déclarations et assurances

Les lieux d'accueil sont vérifiés avant le séjour : pertinence, adaptabilité à l'accueil des enfants...

Un contrat d'assurance pour le rapatriement est souscrit et les équipes disposent de la procédure.

Communication auprès des familles

Un document d'information est envoyé aux familles au minimum 3 semaines avant la date de début du séjour, sauf cas particulier clairement identifié (vol charter...).

Ce document d'information doit à minima présenter :
- le trousseau,
- le numéro de contact du séjour (direct ou via l'organisateur),
- les conseils d'argent de poche, dont le montant.

⚠ La convocation est envoyée au minimum 15 jours avant le début du séjour et comprend :
- le numéro de téléphone d'urgence pendant le transport,
- la date et le lieu précis du rendez-vous.

2. PROJETS ET ACTIVITÉS

Projets éducatif et pédagogique

Le projet éducatif et /ou pédagogique permet(tent) :
- la liberté individuelle,
- le respect de l'intimité et des rythmes individuels,
- la découverte de la vie en collectivité,
- la mise en situation de jeux et d'activités,
- la reconnaissance des initiatives et la prise de responsabilités,
- la participation aux décisions concernant la vie quotidienne,
- l'élaboration des projets, individuels et collectifs.

Les modes de fonctionnement du séjour doivent permettre à chaque participant de choisir ses amis et ses activités, dans la limite des contraintes imposées par le type de séjour.

Les règles de vie sont partagées et présentées aux participants. Les animateurs et les participants sont associés à son élaboration. Les vacanciers sont informés des règles non négociables concernant entre autre la réglementation, les sorties, les relations, le sommeil, etc.

Mixité et handicap

L'ensemble de l'équipe est informé avant le séjour des spécificités du handicap de chaque enfant, ce qui permet d'adapter les activités et l'organisation de la journée.
De même, l'équipe d'encadrement est sensibilisée aux précautions nécessaires à prendre dans la vie quotidienne du jeune et au cours des activités.

En cas d'impossibilité d'accueillir un enfant, une information est faite aux familles afin d'en donner les raisons objectives.

Laïcité

Les activités mises en place par les organisateurs de séjours doivent respecter les principes suivants :

- proposer un cadre respectueux des valeurs laïques,
- permettre et susciter l'expression des convictions et opinions de chacun,
- n'imposer à personne d'agir ou de prendre position contre ses propres convictions,
- refuser explicitement tout discours ou acte qui porterait atteinte à la dignité humaine.

⚠ Les organisateurs doivent garantir le respect et l'expression des différences culturelles, philosophiques et religieuses.

Activités

L'organisation des journées et des équipements permet que se développent des activités spontanées (exemple : jouets, livres, malles...)

L'esprit des séjours à l'étranger doit être l'objet d'échanges entre l'organisateur et la direction (culture, gastronomie...)

Si une activité annoncée ne peut pas être pratiquée pour une raison impérieuse, une autre activité équivalente est proposée. Les participants, les familles et l'UFCV en sont informés. En cas d'impossibilité un remboursement forfaitaire est effectué, d'un montant équivalent au prix de l'activité.

En cas de prise en charge d'une activité par un prestataire extérieur, les animateurs sont présents lors de l'animation.
L'organisateur doit avoir des documents formalisés avec les prestataires extérieurs. Il doit s'assurer que les prestataires aient tous les diplômes requis, et que l'activité se déroule conformément à la réglementation.

En dehors des activités contractuelles, des activités complémentaires sont prévues exemple : activités de loisirs, d'expression...

3. ENCADREMENT

⚠ Le taux d'encadrement est le suivant :
- 1 animateur pour 6 enfants de moins de 6 ans ou présentant des difficultés,
- 1 animateur pour 8 enfants de 6 ans et plus.

Le directeur n'est pas compris dans le taux d'encadrement à l'exception des séjours pour des enfants de 14 ans et plus, et dans la limite d'un séjour de 20 participants. Le personnel technique n'est jamais compris dans le taux d'encadrement.

⚠ L'organisateur s'engage à accompagner, en étant présent et disponible, ses équipes avant, pendant et après le séjour.

Avant le séjour, l'organisateur met à disposition de son directeur toutes les ressources nécessaires à la sélection de son équipe ainsi qu'à la préparation du séjour avec les outils et ressources nécessaires à l'organisation des séjours.

L'organisateur et/ou le directeur consacrent un temps de préparation à la réalisation des séjours avec l'équipe d'animation.

Les équipes sont informées des procédures d'urgences.

Pour l'encadrement des séjours à l'étranger, le directeur du séjour est expérimenté.
Au moins un membre de l'équipe a une connaissance du pays d'accueil, et maitrise la langue du pays ou une dominante internationale.

4. TRANSPORT

Une signalétique est mise en place sur les lieux de départ.

Le responsable de convoi, l'organisateur et le directeur sont en possession de la liste des participants, qui mentionne les éventuels problèmes de santé et les traitements. Le responsable de convoi y inscrit les éventuels absents et les communique au directeur et à l'organisateur.

Le responsable de convoi est joignable par téléphone. Il est sensibilisé sur son rôle.

Une permanence téléphonique est assurée au minimum 2 heures avant le départ, pendant la durée du trajet et 2 heures après.

Un dispositif d'information est mis en place en cas de modification des horaires (nouveaux horaires, motifs de la modification). Ce dispositif doit permettre d'informer immédiatement toute personne responsable de déposer ou de récupérer les participants, ainsi que les services de l'UFCV.

⚠ Au moment du départ, l'équipe d'accueil est présente sur un temps suffisant avant départ et un point est effectué pour répondre aux questions des familles, gérer l'argent de poche, les traitements médicaux...

Pour les transports en minibus, un espace suffisant ou un autre véhicule est prévu pour le transport des bagages et du matériel.
Des pauses toutes les deux heures sont prévues.

Pour l'accueil sur place, une signalétique permet de trouver facilement le lieu d'accueil, de même pour le dernier jour. Un accueil spécifique est organisé en début et fin de séjour.

Pour les séjours itinérants, si l'itinéraire est présenté dans le catalogue il doit être respecté (sauf cas de force majeure). Toute modification doit être communiquée aux familles.

Pour les séjours itinérants en minibus :
- tous les trajets se font de jour,
- un roulement est assuré au niveau des conducteurs,
- la durée de trajet entre 2 étapes ne dépasse pas 4 heures (pauses non comprises) ou 400 km.

5. HÉBERGEMENT ET RESTAURATION

Hébergement

L'ensemble des locaux est propre, sécurisé et bien entretenu.
Le matériel qui a subi des dégradations est réparé ou remplacé, une vigilance particulière est portée sur l'état des tentes.

Les sanitaires et les WC sont nettoyés quotidiennement. L'entretien est assuré par un adulte.

Des espaces spécifiques sont dédiés aux activités.

⚠ L'organisation des chambres s'appuie sur les critères suivants :

- maximum 10 vacanciers par chambre. Des dortoirs jusqu'à 20 personnes sont tolérés dans la mesure où la contrainte du bâtit ne permet pas d'autres solutions,
- homogénéité des âges dans les chambres,
- lits avec matelas équipés d'un drap housse,
- espaces de rangement individuels prévus dans les chambres ou à proximité immédiate.

Pour les séjours accueillant des enfants de 4 à 5 ans :
- le mobilier, les espaces de jeux et le matériel sont adaptés,
- en cas d'accueil de plusieurs groupes d'âges, un espace particulier leur est dédié.

Séjours sous tente

Pour les séjours sous tente fixe (légère ou lourde) le campement est installé avant l'arrivée du groupe, sauf projet pédagogique spécifique. Il prévoit :
- une isolation des sols,
- des espaces de rangement individuels,
- des sanitaires (lavabos et wc) à proximité du campement,
- un espace repas couvert avec tables et sièges,
- une tente réservée à la préparation des repas et à la réserve de provisions,
- un espace en dur en cas d'intempéries,
- une tente supplémentaire pour isoler un enfant malade.
- les matelas sont fournis par l'organisateur (Les tapis de sol ne sont pas considérés comme des matelas, sauf en séjour itinérant).

Pour les séjours sous tente lourde (marabout, tipi, yourte…) :
- des espaces chambres sont séparés, comprenant entre 2 à 10 lits,
- des éclairages électriques basse tension sont installés.

Pour les séjours sous tente légère :
- 2 à 5 enfants par tente,
- des espaces de rangement sont prévus pour les affaires personnelles. En cas de besoin, une tente supplémentaire peut être prévue pour les valises.

Restauration

⚠ Les demandes alimentaires particulières sont prises en compte, quelque soit leur cause (régimes, allergies, choix ou prescriptions religieuses). Les familles doivent en informer l'organisateur qui propose des solutions alternatives dans la mesure du possible.

Le déjeuner et le dîner sont organisés dans un cadre convivial, et en prenant le temps de profiter de ces instants de vie quotidienne.

Les animateurs mangent avec les participants.

Les enfants sont libres de choisir leur place à table.

6. VIE QUOTIDIENNE

Communication avec les familles pendant le séjour

Les visites des familles sont possibles selon les modalités définies avec le directeur du séjour. Les modalités de communication entre l'enfant et sa famille sont précisées avant le départ.

⚠ La mise en place de messagerie vocale et/ou blog par les organisateurs de séjour est encouragée.

Des moyens sont mis à la disposition de l'enfant pour qu'il puisse lui-même téléphoner à sa famille ou recevoir des appels. Une information spécifique précise par ailleurs les règles du séjour à propos de l'utilisation des téléphones portables.

L'UFCV préconise une utilisation encadrée du téléphone portable : plage horaires, modalités d'utilisation, etc. L'interdiction pure et simple est bien moins éducative que l'apprentissage de son utilisation raisonnée.

Sommeil et repos

Au moins un animateur référent par chambre est désigné.

Les animateurs dorment à proximité des chambres et ces lieux sont connus des participants.

Le rythme de chaque participant est respecté. Des temps calmes ou de repos sont possibles en cas de besoin.

Argent de poche

⚠ Avant le séjour, des conseils sur le montant de la somme d'argent de poche à donner aux participants sont adressés aux familles avec les documents d'information.

Un système est mis en place par l'équipe pour permettre aux moins de 12 ans de confier leur argent de poche pendant le séjour. Pour les plus de 12 ans, un système est proposé mais non imposé.

Chaque participant décide de l'utilisation qu'il fait de son argent de poche. Une aide ou des conseils sont proposés en fonction de l'âge de l'enfant.

Gestion du linge

Un trousseau indicatif est donné aux familles.

Pour les moins de 12 ans, le trousseau des enfants est vérifié au début et à la fin du séjour par un animateur (inventaire). Celui-ci signale les différences aux parents.
Au retour du séjour, le linge des enfants est correctement rangé dans la valise, le linge propre séparé du linge sale.

Un service de laverie est assuré pour les séjours de plus de 8 jours. Le blanchissage du linge est compris dans le coût du séjour.

Les affaires personnelles identifiées et retrouvées après le départ des participants sont expédiées aux familles sans surcoût.

7. SANTÉ ET SÉCURITÉ

Les fonctions de la personne chargée du suivi sanitaire sont connues des participants et des adultes séjournant dans le centre de vacances.

Les conditions d'accès à l'infirmerie pour les soins quotidiens sont affichées et expliquées aux participants.

La fiche sanitaire de liaison, complétée des traitements et soins reçus par l'enfant pendant le séjour est rendue à la famille à la fin du séjour.
Lorsqu'un enfant a été vu par un médecin ou hospitalisé, la famille en est immédiatement informée.

⚠ L'organisateur met en place une permanence téléphonique interne 24h/24 et 7/7 pour l'ensemble de ses équipes. Il doit être en capacité de se rendre sur place ou d'envoyer une personne en cas de nécessité.

Pour les séjours à l'étranger, l'organisation sanitaire et les services médicaux et d'urgence du pays sont connus et anticipés du directeur et de l'équipe d'encadrement.
En cas de rapatriement, l'organisateur assure le suivi. Il est en mesure d'envoyer une équipe d'assistance sur place en cas de problème nécessitant un appui ou une intervention/soutien particulier (sanitaire, juridique, sécurité…).

8. SUIVI QUALITÉ

⚠ Une réponse aux réclamations doit être donnée dans un délai de trente jours aux familles.

Un service qualité UFCV assure le suivi satisfaction et réclamations. L'organisateur s'inscrit dans une démarche d'amélioration de ses séjours (suivi satisfaction réclamations, bilan d'équipe…).

UFCV

vacances enfants et jeunes

MIS À JOUR EN MARS 2023

Siège national UFCV • 140 avenue Jean Lolive • 93500 Pantin