CHARTE QUALITÉ 2018

DU CONSEIL NATIONAL DES LOISIRS ET DU TOURISME ADAPTÉS

RELATIVE AUX VACANCES ADAPTÉES ORGANISÉES

LA RÉFÉRENCE DES VACANCES ADAPTÉES
QUALIT' & CAP

CNLTA

Le CNLTA est devenu la référence en matière de vacances et de loisirs adaptés.

Dans le respect du cadre légal des Vacances Adaptées Organisées, le Conseil National des Loisirs et du Tourisme Adaptés (CNLTA) **s'est fixé pour mission d'œuvrer à l'amélioration continue de la qualité de l'accueil et de l'accompagnement** des personnes en situation de handicap pendant le temps des vacances et des loisirs.

LE RÔLE DU CNLTA

Pour réaliser ses objectifs, et dans une dynamique fédératrice, le CNLTA demande à ses adhérents (Organismes de vacances adaptées, représentants des usagers, hébergeurs, visiteurs de séjours et organismes de formation) de **s'engager concrètement dans une Charte Qualité.**

Le CNLTA est **garant du respect de ces engagements** notamment en réalisant une évaluation des séjours et des formations dispensées par les OVA.

Il propose à ses membres des **outils d'amélioration continue** de la qualité.

Il **conseille et soutient** ses membres.

Il propose une conciliation en cas de litige.

Il assure une **veille permanente** sur les évolutions du secteur.

Il collabore de façon active avec la Direction Générale et les Directions Régionales de la Cohésion Sociale.

LE CNLTA ADHÈRE AUX VALEURS DE L'ÉCONOMIE SOCIALE ET SOLIDAIRE ET S'APPUIE SUR DES VALEURS FONDAMENTALES :

- **COOPÉRATION**
- **ENGAGEMENT**
- **LAÏCITÉ**
- **RESPONSABILITÉ**
- **CONFIANCE ENTRE SES MEMBRES**

LES ENGAGEMENTS CHARTE QUALITÉ 2018

CONSEIL NATIONAL DES LOISIRS ET DU TOURISME ADAPTÉS

1 • DES ORGANISMES DE VACANCES ADAPTÉES (OVA)

- **EXERCER leur activité dans les conditions prévues par les dispositions légales.**
- **RESPECTER les conditions contractuelles.**
- **OFFRIR aux vacanciers les garanties d'accueil, d'accompagnement et de service qu'ils sont en droit d'attendre.**

UN ACCUEIL par la mise en place :

- d'un large choix de destinations, visitées au préalable par l'OVA,
- d'informations concrètes et fiables, relatives aux modalités d'hébergement, de restauration, de prestations annexes, de loisirs, de transport et d'encadrement,
- de conditions d'accueil et d'accessibilité respectueuses des besoins et du choix des vacanciers avec un environnement propice au repos et à la détente, des espaces sécurisés et de circulation suffisamment larges, des chambres à effectifs réduits, des espaces d'animation et de rangement adéquats, des sanitaires en nombre et accessibilité suffisants pour la taille et les besoins du groupe, des espaces ou moyens sécurisés pour le stockage et la conservation des traitements médicaux,
- de moyens de transports adaptés aux besoins du séjour et des vacanciers.

UN ACCOMPAGNEMENT par la mise en place :

- d'un encadrement sélectionné par l'OVA, présentant notamment une expérience pour tous les responsables de séjour et une sensibilité à cet accompagnement pour les autres membres de son équipe,
- d'un encadrement adapté et formé à cet accompagnement en nombre suffisant pour répondre aux besoins du groupe. L'aide apportée se traduira selon 3 axes :
  - o l'accompagnement du quotidien (toilette, hygiène, repas et sommeil, aide à la prise des médicaments),
  - o la facilitation et la sécurisation des déplacements,
  - o l'accompagnement à la vie sociale (argent personnel, règles de vie sociale…).
- d'une continuité des soins médicaux et paramédicaux de la personne en séjour par l'intervention de personnel médical et/ou paramédical le cas échéant.

UN SERVICE par la mise en place :

- d'un catalogue mentionnant clairement les projets de séjours de l'OVA. Chaque projet de séjour, déclaré au préalable à l'administration, comporte un descriptif de la destination, des effectifs, des prestations incluses et les modalités de transport et d'accompagnement. Si possible, les séjours seront décrits en Facile à Lire et à Comprendre (FALC) pour les rendre accessibles au lecteur,
- d'un dossier d'inscription relatif aux besoins de chaque vacancier, permettant de recueillir des informations administratives, comportementales, médicales et liées aux habitudes de vie. Ces informations seront réactualisées chaque année,
- d'un conseil aux vacanciers selon leurs besoins, d'une orientation voire d'une réorientation,
- d'un processus d'inscription formalisé avec contrats et factures, dans le respect des prestations annoncées au catalogue,
- d'une écoute permanente de l'OVA à destination des usagers et/ou de leurs représentants avant, pendant et après le séjour,
- de moyens de communication attribués à chaque séjour et de moyens de gestion de l'argent personnel selon les besoins et souhaits des vacanciers,
- d'un carnet de voyage et/ou bilan et/ou tout support du séjour remis au vacancier à l'issue du séjour,
- de visites de contrôle du fonctionnement des séjours par l'OVA. En outre, les OVA adhérents s'engagent à accepter et à faciliter les visites organisées par le CNLTA dans le cadre de sa mission qualité.

- **ENGAGER une équipe d'encadrement adaptée aux besoins des vacanciers.**

Cela implique d'identifier, lors des entretiens, les motivations, les aspirations mais aussi les limites des candidats pour garantir la complémentarité entre les membres de chaque équipe.

- **FORMER les équipes d'animation en conformité avec le référentiel de formation du CNLTA.**
- **PROPOSER un hébergement adapté aux spécificités du handicap et aux caractéristiques du groupe, en favorisant l'intimité de chacun (vacanciers, vacanciers en couple, animateurs-accompagnateurs).**

  - Sécurité : les hébergements sont soumis aux règlementations en vigueur.
  - Chaque hébergement fait l'objet d'une visite préalable par l'organisateur ou son représentant. Pour les séjours à l'étranger, des garanties suffisantes sont prises pour permettre un choix pertinent de l'hébergement.
  - Sur les documents de vente, les descriptifs des conditions d'hébergement sont précis. Ils mentionnent des informations sur le nombre de lits par chambre, les espaces communs, les sanitaires, l'environnement extérieur direct et l'éventuelle cohabitation avec d'autres groupes ou publics.

- Les chambres, sanitaires et espaces de rangement sont en nombre et suffisamment adaptés au confort de chacun.
- Les sanitaires sont en nombre suffisant et adaptés au public accueilli.
- Chaque hébergement permet la mise en sécurité des traitements médicaux et de l'argent personnel des vacanciers ainsi que des produits d'entretien.
- Pour les séjours en gestion libre, les équipes sont sensibilisées aux méthodes d'hygiène alimentaire.
- Chaque lieu de séjour est joignable par les familles ou les inscrivants.
- Les adhérents organisateurs s'efforcent de choisir des hébergements qui permettent l'ouverture et l'intégration.

- **ASSURER un programme d'activités en harmonie avec le profil des participants et favoriser leur inclusion dans le milieu où se déroulent les vacances.**

  Proposer un projet de séjour cohérent et en adéquation avec le lieu du séjour, le public accueilli et l'offre touristique.

  Les animateurs-accompagnateurs et les vacanciers sont partie prenante de ce projet.

- **PROMOUVOIR l'expression, la participation et le libre choix des vacanciers.**

  Mettre en place toutes les conditions afin que le vacancier soit, dans la mesure du possible, un réel acteur de ses vacances tant au niveau de son expression que de ses choix.

- **ORGANISER des modes de transport respectueux des vacanciers et des équipes d'encadrement.**

  Les documents contractuels doivent indiquer les conditions de transport entre le lieu de rassemblement du vacancier et le lieu de séjour : les moyens de transport utilisés, les modalités de restauration, d'hébergement et d'accueil au cours du voyage, les horaires prévus de chaque voyage (départ et arrivée).

  En cas d'itinéraire non direct ou de ramassage multiple, l'ensemble des participants en sera informé.

  L'itinéraire sera choisi pour optimiser le temps de route.

  Les horaires et les prévisions d'itinéraire sont définitivement précisés, si besoin, au plus tard une semaine à l'avance, et n'ajouteront pas de temps et de longueur de parcours au-delà des indications déjà apportées.

- **ASSURER le bien-être et la sécurité des vacanciers sur les plateformes de départ et de retour.**

  Le site choisi met à disposition des vacanciers et des équipes d'accompagnement les moyens de s'asseoir, de se détendre, de se désaltérer, et de manger si les horaires et le temps de présence le nécessitent.

  Il prévoit des sanitaires en nombre adapté, ainsi que le nécessaire pour assurer la sécurité physique et psychique des vacanciers et pour intervenir si un problème de santé se présente.

  Les conditions de sécurité seront organisées en prenant en compte les déplacements conjoints de personnes et de véhicules.

- **METTRE en place une astreinte 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pendant toute la durée du séjour.**

2 • DES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

- **RESPECTER et accompagner le choix des usagers au regard de leurs besoins et attentes,** et non au regard de la personne inscrivante, en cohérence avec la brochure de l'organisme de vacances adaptées.

- **FOURNIR des renseignements fiables précis et actualisés relatifs à la personne.**

  Toutes les informations doivent être mentionnées sur la fiche d'inscription et les autres documents demandés par l'OVA, notamment les traitements médicaux actualisés, les évolutions des besoins d'accompagnement de la personne, depuis le dernier séjour notamment. Veiller au bon état de santé du vacancier avant son départ dont sa capacité à vivre en collectivité.

- **ASSURER un relais permanent avec l'Organisme de Vacances Adaptées, avant - pendant - après le séjour.**

  Les inscrivants donneront le contact d'un référent connaissant le vacancier et joignable avant-pendant-après le séjour (téléphone et mail).

- **SE CONFORMER aux consignes des Organismes de Vacances Adaptées afin d'organiser l'aide à la prise des traitements médicaux et la poursuite des soins dans le respect de la règlementation en vigueur.**

  Les inscrivants communiqueront les ordonnances des traitements et des éventuels actes médicaux à organiser à l'inscription ou dès prescription. Ils communiqueront tous les certificats médicaux utiles (sous pli confidentiel).

LES ENGAGEMENTS

CHARTE QUALITÉ 2018

CONSEIL NATIONAL DES LOISIRS ET DU TOURISME ADAPTÉS

3 • DES HÉBERGEURS

- **ACCUEILLIR** respectueusement la personne en situation de handicap en maîtrisant les consignes d'accueil, de sécurité et de confort liées au séjour.
- **SENSIBILISER** le personnel à l'accueil des personnes à l'aide d'un support écrit diffusé par le CNLTA.
- **FAVORISER** la mixité des publics accueillis.
- **RÉPONDRE** à des demandes particulières dans la mesure de leurs capacités.
- **DÉSIGNER** un référent pour instaurer une relation privilégiée avec le responsable du groupe.
- **INFORMER L'OVA** de la présence d'autres groupes et de leurs spécificités.
- **S'INFORMER** des caractéristiques du groupe accueilli.
- **METTRE À DISPOSITION** des informations fiables et précises sur les prestations.
- **RÉSERVER** un espace sécurisé et exclusif pour le stockage des traitements médicaux.
- **METTRE À DISPOSITION** du responsable du séjour les documents et consignes liés à la sécurité du site.

4 • DES VISITEURS DE SÉJOURS

- **S'ENGAGER** à ne pas porter de jugement, à rester neutre lors de la visite.
- **DÉFINIR** avec l'OVA un moment privilégié et convivial pour la réalisation de la visite, respectant l'intimité des personnes et le rythme du séjour. Cet échange s'inscrira dans un climat de confiance réciproque.
- **RESPECTER** la confidentialité des informations liées à la mission.
- **ÉTABLIR** des constats objectifs.
- **APPRÉCIER** sur place l'adéquation entre le service proposé aux vacanciers et la brochure de l'Organisme de Vacances Adaptées.
- **PRÉVENIR** le CNLTA lors du repérage de dysfonctionnements majeurs.

5 • DES ORGANISMES DE FORMATION

- **SE RÉFÉRER** aux outils du CNLTA et en particulier au référentiel formation de l'animateur-accompagnateur et du responsable de séjour et au guide pour la formation des animateurs-accompagnateurs.
- **ÊTRE EN ACCORD** avec les valeurs portées par le CNLTA, notamment en matière de formation des équipes d'animation.

RÉFÉRENCES :

- Loi n°2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.
- Loi du 30 juin 1975 en faveur des personnes handicapées.
- Loi n°92645 du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours.
- Loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.
- Loi n°2006-437 du 14 avril 2006, portant diverses dispositions relatives au tourisme.
- Loi n°2014-856 du 31 juillet 2014 relative à l'économie sociale et solidaire.
- DÉCRET n°2005-1759 du 29 décembre 2005 relatif à l'agrément « vacances adaptées organisées ».
- DÉCRET N°2015-267 du 10 mars 2015 relatif à l'agrément « vacances adaptées organisées ».
- INSTRUCTION N°DGCS/SD3B/2015/233 du 10 juillet 2015 relative à l'organisation des séjours de vacances pour personnes handicapées majeures.
- Code de l'Action Sociale et des Familles.
- Code du Tourisme.
- Charte des droits et libertés des personnes accueillies.
- Les valeurs du CNLTA

Charte adoptée par l'Assemblée Générale du 27 mars 2018

Signature de l'adhérent :

Eveil et Partage
3 rue de Coulmiers
34620 Puisserguier
06.28.04.03.19

LA RÉFÉRENCE DES VACANCES ADAPTÉES • QUALIT' & CAP

CNLTA

Pour toutes vos questions, ***contactez-nous !***
Ou rendez-vous sur notre site ***www.cnlta.asso.fr***

CNLTA
41 rue du Jardin Public - BP 40197 - 79205 PARTHENAY Cedex
Tél : 05 49 71 01 32 - Fax : 05 49 70 09 49 - cnlta@cnlta.asso.fr